البروتوكول النافان المنافقة ال

الأستاذ

حمره عبد الرزاق العلوان

الاستاذ

حمزة عبد الحليم درادكه

الدكثور

مصطفى يوسف كافي



أعد هذا الكتلب

بالإعتهاد على الخطط الجديدة لجاهعة البلقاء التطبيقية



البروتوكول وخدمة الزبائن

البروتوكول وخليمة الزيائن

تاليف

الأستاذ حمزد عبد الرزاق العلوان الأستاذ

حمزة عبد الحليم درادكه

النكتور مصحف*ى يوس*ف كسافي

> الطبعة الأولى 2014م-1435هـ



رقم الإيداع تدى دائرة المكتبة الوطنية (2013/9/3513)

658.3

درادكة، حمزه عبد الحليم

البروتوكول وخدمة الزيائن/حمزه عبد الحليم درادكة، حمزة عبد الرزاق العلوان، مصطفى يوسف كالية، - عمان؛ مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. 2013

راد، 2013/9/3513 راد،

اثواصفات: /الموارد البشرية//المنشأت //السياحة/

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القاتونية عن محتوى مصنفه ولا يعير هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطائية أو أي جهة حكومية أخرى.

جميع حقوق الطبع محفوظة

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال، دون إذن خطى مسبق من الناشر

عمان-الأردن

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing of the publisher.

الطبعة العربية الأولى 2014م.-1435هـ



عمان - وسط البلد - ش. السلط - مجمع القحيص التجاري تتفاحص 4632739 صرب. 8244 ممان 11121 الأردن

عجان – ش. الملكة رائيا المهد الله – مقابل كلية الترزاعة –

مجمع زهدي حصوة التجاري

www: muj-arabi-pub.com Email: Info@ muj-arabi-pub.com Email: Moj_pub@yahoo.com ISBN 978-9957-83-368-8 (معمد)

-		44
4-	ALD	п

egingti

الفصل الأول	
البرتوكول والأتيكيت	

	البرتوكول والإتيكيت
13	• ممنى الاتبكيت والبروتوكول
17	- المراسم
18	- تعريف الاتيكيت
19	 العلاقة بين البروتوكول الإتيكيت
20	" أهداف البروتوكول
21	" مبادئ البروتوكول
25	 اتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي
25	1. بروتوكول المجاملة
26	 بروتوكول التقديم والتمارف والتحية introduction
28	3. بروتوكول السلام والمصافحة shaking hands
29	4. الأسبقية في البرتوكول4
41	5. بروتوكول فن التعامل مع الناس
43	6. بروتوكول فن الحديث والاستماع6
48	7. اتيكيت (بروتوكول) الحفلات والولاثم
60	8. بروتوكول المكالمة بالهاتف
62	9. البروتوحكول التشريفات9
63	10 . اداب السلوك في العمل
71	11 بروتوكول استقبال الوهود
76	12. إتيكيت المراسلات في العمل
85	13. بروتوكول بطاقات الزيارة

	القصل الثاني	
	مراسم رفع الإعلام	
95	المبادئ العامة كراسم رفع العلم الوطني	
97	رفع العلم الوطني مع الإعلام الأجنبية	
98	ترتيب الإعلام أعلى طاولة الاجتماعات	•
98	رفع الأعلام على المباتي	į.
99	ترتيب وضع الإعلام داخل البني	-
100	ا القواعد العامة عند وجود أكثر من علم	-
	الفصل الثالث	
	مراسم المؤتمرات والإجتماعات الدولية	
	ماذا يعقد المؤتمر؟ ومنا ضي السلطات المخولة لهذا المؤتمر؟ من	1
105	ميحضر المؤتمر؟ وكيف ومتى؟ وما هي المستندات؟	-21
	الفصل الرابع	
ĝ-o	اتيكيت الإجتماعات والمقابلات والملابس والحديث	
	المدعوين	
112	ا دارة الاجتماع	=
113	ا دليل اتيكيت حضور الاجتماعات	
114	• أتيكيت الملابساللابس	•
	القصل الخامس	
	الاتيكيت في الإسلام للهنماذج تطبيقيةلله	
121	 قواعد الأتيكيت من الإسلام 	Ł
123	" اتفاقيات الأمم التحدة	•

الفصل السادس الخدمة Service

129	 تعريف الخدمة وخصائصها
129	" مواصفات وخصائص اثخدمة
130	■ متطلبات الخدمة الإيجابية
	 " أنواع الزيائن(العمالاء): صفات كل منهم: وكيفية التعامل
130	
	 المتطلبات (الصفات) الواجب توافرها في موظفي خدمة الأطعمة
134	والمشروبات
	الفصل السابع
	أساليب خدمة العملاء
147	اً. الخدمة على الطريقة الفرنسية الخدمة على الطريقة الفرنسية
148	2. الخدمة على الطريقة الانكليزية على الطريقة الانكليزية
149	3. الخدمة على الطريقة الروسية
149	4. الخدمة على الطريقة الأمريكية4
153	5. خدمة البوهيهات Help your self
153	6. خدمة الفرف6
153	7. خدمة الحفلات7
184	8، قوائم الطعام8
204	9. قوائم الإفطار
	القصل الثامن
	مؤثرات وطبيعة الخدمة الجيدة
211	■ استقبال الضيوف بالابتسامة
225	 فلسفة اثتعامل مع العملاء
226	 معايير التمامل مع العملاء

السفحة	الموشوع		
228	سلوكيات التعامل مع العملاء		
230	 الدوق وإدب المعامل بالضيوف 		
233	 خطوات التعامل مع النزلاء (الضيف) في بعض المواقف 		
236	التصرف في موقف غير مناسب		
236	🏴 صفات العاملين غير المرغوب		
	القصل التاسع		
	فلسفة خدمة العملاء (الزبائن)		
241	المطلب الأول: أهمية العملاء للمنظمات		
247	التطلب الثاني: مفهوم خدمة العملاء وآثاره على المنظمات		
253	المطلب الثالث: الاتجاهات الإيجابية والنجاح في خدمة العملاء		
	الغصل العاشر		
	إدارة خدمة العملاء(الزبائن)		
259	المطلب الأول: إدارة توقعات العملاء		
263	المطلب الثاني: إدارة شكاوي العملاء		
267	المطلب الثالث: التعامل مع الأنماط الصعبة من العمال ع		
273	المطلب الرابع ، المتطلبات التنظيمية للتميز في خدمة العملاء		
277	المطلب الخامس: تصميم وتطوير الخدمات المقدمة للمملاء		
	الفصل الحادثي عشر		
	مفاهيم سلوكية		
291	* تعريف الصلوك الإنصائي		
291	■ أتواع السلوك		
292	 خصائص السلوك الإنساني 		
292	■ محددات السلوك		
293	■ قواعد السلوك		
293	■ الدواقع		

p#1	ينوع	العبنيحة	ionin	
*	المثيرات والاستجابات	295		
٠	التكيُّف والتوافق الاجتماعي	295		
æ	الإدراكالإدراك	295		
•	الإحساس	295		
•	التعلّمالتعلّم	296		
•	الشخمىيةا	297		
****	الاراجع	299		





الفصل الأول

البرتوكول والأتيكيت



الفصل الأول البرتوكول والالبكيت

معنى الاتيكيت والبروتوكول:

أولاً - الانيكيت:

مصطلح أجنبي أوروبي كلمة فرنسية etiquette، يعني فن التعامل أو الأداب العامة في التعامل مع الأشياء، ومرجعيته هي الثقافة الإنسانية الشاملة، ويعني بشؤون الحياة كافة، وقلما يختلف من بلد إلى بلد،

كما يقصد بها قواعد السلوك وآدابه وتتحقق من خلال المارسة العامة المحيدة اليومية والاجتماعية والعلاقات المحتمعية والسياسية وتعكس طبيعة المجتمع ومدي التزامه بضوابط السلوك التي تعكس بيشة الإنسان وشخصيته وثقافته سواء على مستوي الأسرة الخاصة أو المجتمع أو العلاقات الدولية وهو مجموع الواجبات والمجاملات في المناسبات والأعياد.

وتمني كلمة إتيكيت بالمربية مماني كثيرة مثل: المذوق العام، أو المذوق الاجتماعي، أو أداب السلوك، أو اللباقة، أو فن التصرف علا المواقف الحرجة.

ويمتبر الإتبكيت من السلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يضعها في اعتباره أينما ذهب وحيثما جلس أو تحدث مع جلساته في موضوع من الموضوعات، واصبح للإتبكيت أسس وقواعد معروفة يعمل بها في المجتمعات المتحصرة،

ويعنبر موضوع الإتيكيت ملفاً شاملاً عن قواعد الإتيكيت في التقديم والضيافة ويستفاد منه في الحضلات والزيارات التي تعتبر من مظاهر الحياة الاجتماعية وتختلف طبيعتها وفقاً لمناسبتها وموعدها كما أن لها أهمية كبرى في تكوين العلاقات وإقامة الصداقات الشخصية والأسرية.

ولا بد لكل شخصية دبلوماسية من معرفة فن الإتيكيث وتطبيقه في محال عمله الدبلوماسي وحياته بشكل عام، فواجبه كدبلوماسي يتطلب النعامل مع الشخصيات التي يلتقيها ويتعامل معها ويدعوها ويلبي دعواتها، لذلك كان لزاماً عليه التعامل معهم بكل لياقة وأن يتقن آداب هذا التعامل وأصوله من خلال فن الإثيكيث لبجنب نفسه الإحراجات والانتقادان.

دانيا: البروتوكول

الأصل كلمة يونانية مركبة وهي "Proto - koll" وتعني الكلمة الأولي الأول" والثانية المضمة يونانية مركبة وهي تختص بتجليد الأوراق والمخطوطات أي شكل من أشكال ضوابط السلوك والاهتمام والاعتناء بالوثائق الرسمية وحفظها واستفاء العمل السياسي والدبلوماسي،

مدلولات هذه الكلمة بما فيها من نظام والتزام فأصبحت تشير إلى قواهد السلوك والأداب الدبلوماسية.

دَالْدًا: تَعْرَيْمًاتُ عَامَةً:

أ. التعريف السياسي:

محموع قواعد السلوك الرسمية، وغير الرسمية التي تستخدمها الدول وممثلوها في العلاقة مع نظرائهم"

- جون مود وجان سير "المراسم النجلوماسية والبروتوكول"
- مجموع القوائين والعادات والتقاليد الشرعية من قبل الحكومات وورارات الخارجية والبعثات الديلوماسية والشخصيات الرسمية في المجتمع الدولي" القاموس الديلوماسي الروسي.

ب. التمريف القانوني:

مجموعة القواعد والأعراف الشرعية في العلاقات الدولية والدبلوماسية لتنظيم المناسبات الرسمية، كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والمادب.

ج. مفاهيم مختلفة للبروتوكول والاتيكيت:

البروتوكول:

الاتفاق الموقع بين دولتين أو أكثر، وهو اتفاقية دولية، وهو المعاهدات الموقعة الناتجة عن اجتماعات أو مؤتمرات، وله مسميات أخري للبروتوكون مثل:

- 1. اتفاق،
- 2. اتفاقية.
- 3. میثاق.
- 4. تعلم
- 5. ترتيب،مؤقت،
- 6. تصريح مشترك
- 7. هن الرسم والتشريفات "مدير المراسم chief of protocol"

ويوجه عامه

البروتوكول قاعدة إجبارية تخضع لها علاقات المسئولين بعضهم مع بعض خلال المناصبات والاحتفالات الرسمية والشعبية وهو مجموعة قواعد وإجراءات يحب إتباعها في العلاقات المتبادلة شفوية أو كتابية من قبل أفراد لهم مراكز رسمية أو مرموقة في المجنمع أو الدولة.

البروتوكول:

هنو مجموعة القواعد والبنادئ التي تصود تنظيم مختلف المناسبات والحفيلات والمنادب الرسمية والاجتماعية، وكانت تُطلق قديماً على محاضر المفاوضات الجارية بين وفود الدول، أي أنّها تُطلق على الاتفاقيات التي تنشأ عن الاجتماعات الدولية، دون أن تُصاغ بقالب المعاهدات طائلا كانت محاصر تلك الاجتماعات تتضمّن نص اتفاق اقل شأناً من المعاهدات والاتماقات. تتعهّد الدولة المؤمّة عليه يقبول مبادئ معيّنة أو القيام بواجبات مطلوبة تحتل الأسبقية (حق التقديم) ومكان الصدارة في موضوع البروتوكول لتوافقها مع ما فطر عليه البشر من حب توكيد النات واحتلال المكانة المروفة في المجتمع وحب الظهور والتنافس بين أفراد المجتمع الإنساني، ويقصد بالبروتوكول في المنهوم الدبلوماسي، مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والانظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيّد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي المناسبات الرسمية المحلّية (كالاستقبالات - الاجتماعات - الحفالات - الزيارات - المادب الرسمية المحلّية وإجراءات عقد المؤتول المحراف والوثائق المعمية والمناسلات والوثائق المعمية وإجراءات عقد المؤتورات.

يتناول البروتوكول في هذا المجال أيضاً التصرّفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطّية وإجراءات عقد المؤتمرات.

كما تعرف البروتوكول:

مجموعة المبادئ والقواعد التي تنظم في المجاملات واسدوب التعامل والأسبقيات في مختلف المناسبات والظروف التي يتعرض لها العاملون في المحال الدبلوماسي والمدياحي والفندقي وإشباع رغية وحاجات الأخرين والاهتمام بهم وتحقيق رضاهم ومراعاة الإنسان لشعور وحقوق وأماني الأخرين.

₹ المراسع:

بمعنى البروتوكول: تعني الإجراءات ونظام الأسبقية والتشريفات المعمول مها في العمل الدبلوماسي.

أمَّا بالمعنى الأوسع فإنَّ الراسم تعني:

السلوك بالغ التهذيب، وهي إشارة إلى شدّة التمسّك بالتقاليد أو الأعراف عِيّ إتباع القواعد الصارمة للسلوك المهذّب.

أو هي مجموعة الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تقوم على قواعد دولية أو عامّة أو بناءً على العُرف الدولي الاجتماعي.

وبالتالى فإنّ إدارة الراسم،

هي مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب المُتَبعة في قواعد الأسبقية وعضد الاجتماعات والمؤتمرات والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في المناسبات الرسمية التي تقام خلالها الزيارات والاستقبالات والحفلات والمأدب في داخل البلاد أو في العلاقات الدولية أو الدبلوماسية، وكذلك تشمل إدارة المراسم التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية والإجراءات المرافقة والدلالة والترجمة للوفود الأجنبية وما إلى ذلك... الخ.

فالمراسم كإدارة: هي علم التنظيم العلاقات الاجتماعية، سواء في محبط العمل أم داخل الأسرة، أو بين المجموعات الاجتماعية المختلفة، الرسمية وشبه الرسمية.

تعریف الاتیکیت:

هو مجموع ضوابط السلوك الاجتماعي وقواعد المراسم والتشريمات ويضم مجموعة القواعد والمبادئ المكنوية، البتي تبنظم المجاملات والأسبقية والسلوك المطلوب في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية وهي في ذلك تدل على الأخلاق القويمة التي تجمع بين: "الرقى،البساطة،الحمال"

- الاتبكيت هن الخمسال أو السلوك يانع التهنيب tostendonceremonial
 - الاتبكيت كما يصفه الانجليز itisgoodmanners
 - الإتيكيت: هو القواعد التقليدية للسلوك الشخصى للمجتمع المؤدّب.

ويعبارة أخرى الإتيكيت:

هو مجموعة أداب السلوك وقواعده التي تسود العلاقيات الاجتماعية بين الأفراد وبالتالي يتصل بالفنّ والذوق والجمال والمنطق.

والإثبكيت بمعنى أدب السلوك يساعد في تعيين القواعد التي يجب الالتزام بها، وفي بعض مظاهر الحياة الاجتماعية.

وعلى الصعيد الضردي هو القاعدة التي يستند إليها البرتوكول والتي تتقيد به الأوساط الرسمية.

ويوجه عامه

- البروتوكول والاتبكيت يكمالان بعضهما بعضاً، ويصبان في اتحاه واحد وهو"التناسق"
- البروتوكول مجموعة من القواعد والإجراءات لا الملاقات الرسمية والإنسانية بوجه عام.

- الاتبكيت هو السلوك الحسن يختص بالعلاقات الفردية والخاصة والمجتمعات
 المحددة كالأسرة والجماعة.
 - البروتوكول نشأ من جنور ارستقراطية.
 - الاتيكيت ميزة يختص بها كل مخلوق بشري.
- تاثر البروتوكول والاتبكيت بتطور المجتمع والعلوم والأفكار المستحدثة
 والثقافة الديمقراطية السائدة هذه الأيام.

ويقال كدلكك:

البروتوكول والاتبكيت: مظهر من مظاهر السلطة شكلاً وموضوعاً، يقوي مع السلطة المركزية القوية. ويخف مع سلطة الشعب والتحرير من المركزية،

العلاقة بين البروتوكول الإتيكيت:

يختلف البروتوكل عن الإتيكيت بكونه اعم مفهوماً، فلا يقتصر على آداب السلوك فقط، بن يشير أحياناً إلى مسودة الوثيقة الدبلوماسية ولاسيما مسودة المعاهدة التي يتم الوصول إليها من خلال انعقاد مؤتمر خاص، وتعني أيضاً الملحق المتم لاتفاق أو معاهدة.

وبمعنى أخر البروتوكول يشير إلى آداب السلوك الرسمي بين رجال الدولة وأفراد السلحك الدبنوماسي،

مئال: (تنصيب رؤساء الدول - مراسم الاستيزار - تقديم أوراق اعتماد السهراء - مبدأ المقابلة بالمثل - مسألة القِدَم والأسبقية - طرق إجلاس المدعوّين في المناسبات الرسمية تقديم الأوسمة والهدايا التدكارية والزيارات الرسمية بين المسؤولين).

أمّا منا يتعلّق بمائدة الطعام وأدواتها وتزيينها وآداب الطعام والشراب والتدخين وانسجام الملابس ورقّة الحاشية واللفظ العفيف والسلوك الشخصي إراء صناحب البحوة فهي أمور تهم الإتيكيت ثنا يمكن القول أنّ الصعة الرسمية للإتيكيت أقلّ من الصعة الرسمية للبروتوكول (التي هي رسمية حتماً)

بمعنى أنَّ البروتوكول يتعلَّق بالنولة فيُوضَع له نظام أو قانون خاص وله دائرة تُدعى دائرة المراسم أو التشريفات أو البرتوكول، خلافاً للإتيكيت الذي ليس له سوى قواعد موروثة (عُرِّف).

ناقش هذه العبارة في ضوء مفهوم المركزية واللامركزية للسلطة وسلطة الشعب.

اهداف البروتوكول:

إن الهدف الأول للبروتوكول هو إيجاد جو من الصداقة يتم في أرجائه التعامل الديلوماسي، وهذا الهدف نابع من اقتناع جميع اعضاء المجتمع الدولي بأن هذا الجو يستطيع تقريب وجهات النظر المتباينة وتذليل العقبات القائمة والتوصل إلى إتفاق يرضي الأطراف المعنية أكثر بكثير مما يفعله جو العداوة أو التباغض أو الخداع أو المراوغة أو الشك أو الحنر.

ويسمى البروتوكول إلى تحقيق هذا الهدف بطرق شتى، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر،

- المحادثات الودية التي تجري حول موائد الطعام وفي الحفلات الخاصة.
- التقيد بالأعراف والقوائين الدولية الخاصة بالامتيازات والحصائات الدبلوماسية والدولية.
- حسن استقبال رئيس دولة أجنبية أو أحد رسله والمبالغة في تكريمه والترحيب
 به.

- 4. القيام بمظاهر المجاملة التي تقتضيها العلاقات الدولية ومشاطرتها الأفراح أو الأحزان، مع مراعاة مبدأ المعاملة بالمثل وما نمليه أواصر الصداقة أو الأخوة وحسن التفاهم القائم بين الطرفين.
- إبداء الاهتمام المناسب بأمنيات الدول الأخرى ورغياتها العادلة وشكاواها الحقة.

میادئ اثبروتوکوں:

- يجب أن يكون مدير المراسم مثالياً على دهة المواعيد.
- 2. يجب على مدير المراسم أن ينتظر الضيف أو الزائر الكبير قبل الموعد المحدد للاستقبال بوقت كاف، وليس على الضيف الانتظار، لأن وصوله قبل وصول مدير المراسم أو مندوب المراسم يحدث حرجاً، أو يثير احتجاجاً، أو يسبب أزمة دبلوماسية تستوجب الاعتذار بحد ذاته ويعتبر اعترافاً ضمنياً بارتكاب الخطأ،
- يجب أن لا يتجاوز مدير المراسم تعليمات رؤسانه (لا عند الضرورة القعموى الكانفاذ المواقف الحرجة في الأرمات الطارئة).
- 4. في حالات معينة يمكن لمدير المراسم أن يتجاوز أحياناً قواعد البروتوكول ضمن حدود ضيقة ومقبولة ومنطقية، إدا اقتضت ذلحت ظروف الحفلة أو المناسبة.
- 5. يجوز للقائد أن يتراجع في ساحة الوغي، (ولو بناءً على خطة مرسومة)، ولكن لا يجوز للقائد أن يتراجع، أو أن يتوارى عن الأنظار أمام المصاعب أو الأزمات الطارئة التي قد تظهر في الحفالات والمناسبات، لأن عليه أن يتدارك الأمون ويذلل المقبات المفاجئة لقدر ما تسمح به الظروف الراهنة.
- 6. يجب أن يكون موظف المراسم واسع الصدر، حليهاً، يغض الطرف عن الملاحظات العابرة أو الإساءات (البسيطة)، ولكن يجب أن يكون حريصاً جداً على صيانة كرامة بلاده وكرامته الشخصية.
- يجب أن يكون موظف المراسم مثلاً أعلى في القيام بالواجب ومراعاة المجاملة في الظروف كلها.

- على موظف الراسم أن يتجنب حدوث الأزمات مهما كلف الأمر، وعليه أن
 يتداركها بسرعة، وأن ينقذ المواقف الحرجة بلباقة، وسرعة بديهة، وحسر
 تصرف.
- عليه أن يراعي أمرَجة جميع الشخصيات الكبرى وحساسياتهم، وطنية كانت أم أجنبية. ولا سيما النبلوماسيين منهم، وأن يحافظ على كرامتهم جميعاً.
- 10. عليه أن يكون مثالاً للحنز والتبصير الزائرين ولا يتوانى عن التأكد من صحة البرنامج الموضوع، والمواعيد المقررة، والتعليمات العامة، والتوجيهات الخاصة التي يتلقاها من رؤسائه، فمهمة المراسم أداء مهام معينة والقيام بالمجاملات الدولية الرسمية، وعليه أن ينفذ كل ذلحك بدقة وعناية وشعور بالمسؤولية، كما يجب أن يحرص على (سرعة التنفيذ) في جميع الأمور المراسمية، إذ أن الإهمال أو النسيان أو مجرد تأخير أي موضوع قد تحدث عواقب سيئة للغاية، أو يوقعه في مسؤوليات جسيمة.
- 11، على موظف الراسم ان يكون أميناً ومخلصاً وكتوماً، ومندفعاً في القيام
 بواجباته لكى يكسب ثقة الجميع،
- 12. على مدير المراسم ال يعتمد كلياً على الأخرين إلا بقدر ما تمليه الظروف بالنسبة اللازمة لتسبير الأمور، بحبث يتولى بنفسه التأكد من صحة جميع المعلومات، ويدقق ويراقب جميع الترتيبات، وعليه أن يحافظ على رياطة جأشه وهدوء أعصابه، وكظم غضبه يلا جميع الظروف الحرجة ويلا جميع الأزمات العلارئة.
- 13. لا يجوز القدوم إلى المآدب أو حفالات الاستقبال قبل الساعة المحددة إذ أن من حق الداعي والداعية أن ينصرها إلى استكمال الترتيبان والتنظيمات حتى آخر دقيقة، باستثناء حفلات السينما أو المسرحيات أو العرض العسكري. إد يقتصي فيها الحضور قبل وقت كافي تفادياً للازدحام في آخر دقيقة. أما في الحفلات التي يحضرها رئيس الدولة وحده (أو مع رئيس الدولة) لضيف)، فيقتصي الحضور قبله (أو قبلهما) حتماً بعشر دقائق على الأقل رعاية لكانتها.

- 14. على مدير الراسم أن يحفظ بدقة أسماء السفراء وزوجاتهم واسماء كبار الضيوف والشخصيات الوطنية والأجنبية، والإحاطة ببعض المعلومات أو التواريخ الخاصة بكل منهم، فقد يترك ذلعك لديهم أجمل الأثر.
- 15. عليه أن يتنكر دائماً أن العبلوماسي لا يقول (لا) أبداً، قاذا قال (نعم) فمعنى دلك (يجوز، أو ريما، أو محتمل) وإذا قال(يجوز— أو ريما— أو محتمل) فمعنى دلك (لا).
- 16. يجب الاهتمام بالمناسبات والحفالات الصغيرة كالاهتمام بالحفلات الكبيرة إذ أن استصعارها أو عدم الاكتراث بأهميتها قد بوقع المسؤول في أخطاء جسيمة، أو مصاعفات لا تخلسو من المشاكل أو العواقب أو الانتقادات اللائمية أو اللاحظات القاسية.
- 17. وجوب مراعاة تخطيط دقيق وطبعه ومفصل للحفلات والمناسبات والزيارات الرسمية قبل تنفيدها، مع الإحاطة بجميع جوانبها. والتغييرات التي قد تطرأ عليها والاحتمالات التي قد تتعرض لها. وتهيئة الحلول الملائمة لكل المفاجأت المكنة، ولا سيما في أخر دقيقة.
- 18. تنفى الحضلات والمآدب في حالية إعلان الحداد أو حدوث نكبات أو إعلان حالية الطوارئ.. وما شابه ذلك.
- 19. على مدير المراسم أو الداهي أن يحفظ غيباً في الحفالات الصغيرة أو المتوسطة الأماكن أو المقاعد المحددة للمدعوين وأسماء أصبحابها، اما في المآدب الكبرى فعليم أن يركبر في ذهنه الأماكن الرئيسية ليوجه إليها كبار المدعوين بمساعدة معاونيه.
- 20. عند تحديد تاريخ الدعوة المراد إقامتها يقتضي تجنب الأيام التي يقيم فيها أشخاص آخرون أو هيئات أخرى دعوات مماثلة في اليوم نفسه، والساعة نفسها، تفادياً لإخفاق الحفلة أو ارتباك المدعوين في تلبية دعوتين في وقت واحد بصورة منتابعة.
- 21. إذا صادف أن كان (العيد القومي) المراد إقامة حفلة استقبال بمناسبته، في يوم عطلة اسبوعية (الجمعة أو الأحد) أو في يوم عيد رسمى، فيجوز عل يجد تقديم

إقامة الحفلة أو تأخيرها مدة يوم وإحد، والتقديم خير من التأخير إدا سمحت الظروف.

- 22. عند تلبية الدعوات يستحسن تفادي الدخول إلى مكان الحفلة أو الخروج منه خلف شخصية أعلى مكانة لأن الداعي سيهتم بها ويهمل جزئياً او كلياً عن غير قصد الاهتمام باستقبال الشخص الثاني أو توديعه، ولا مانع في مثال هذه الحالات من التريث دقيقة أو دقيفتين للدخول أو المفادرة،
- 23. على الداعي أن يضع مسيقاً مخططاً للقاعد الجلوس حول المائدة وقبل توجيه الدعوات إلى حفلات الغداء أو العشاء ويتأكد من صوابه وصحته، ويمكنه عند الاقتصاء حنف بعض الأسماء أو إضافة أخرى، واستبدا لها بأسماء آخرين، ذلك أن بعض كبار الشخصيات لا يطيب لهم الطعام أو الشراب إلا إذا احتلوا مقاعد رئيسية أو كان بقية المدعوين ممن ينتهجون برويتهم أو يرتاحون لوجودهم.
- 24. يترتب على مدير الراسم عندما يتولى وضع اسبقية المدعوين إلى حفلة معينة أن يدرس بعناية فاثقة قواعد الأسبقية بينهم. بالاستناد إلى الأنظمة النافذة، وسيانة والميادئ والأعراف المرعية، مع مراعاة الطامع الخاص بكل حقلة، وسيانة كرامة جميع المدعوين.
- 25. يعتبر (مدير المراسم) ممثل المولة في (المجاملات الدولية)، وعليه أن يقوم بهذا الواجب بحنكة ودراية ولباقة وحسن تصرف مع الشعور دائما بالمسؤولية الملقاة على عاتق.
- 26. إن الممثل الدبلوماسي ورجل الدولة تلازمه (الصغة الرسمية) في اي وقت وفي كالمثل الدبلوماسي ورجل الدولة تلازمه (الصغة الرسمية) في اي وقت وفي كل مكان، فعليه أن براعي ذلك في جميع تصرفاته، حرصاً على كرامته وكرامة المركز الذي يشغله.
- 27. إن قواعد (المراسم والبروتوكول) ترافق الموظف الدبلوماسي في جميع مراحل حياته الدبلوماسية (أي من رتبة ملحق حتى رتبة سفير)، حلافاً لمقيه اختصاصات وزارة الخارجية، وهذا ما يجعل الإحاطة بأصولها على جانب كبير من الأهمية.

28. يجب أن يكون مدير المراسم (دبلوماسياً) من حيث مهنته، علماً بأنه لا يستطيع أي دبلوماسي أن يصبح مديراً للمراسم، لأن هذا المركز يتطلب خبرة واسعة ومؤهلات كثيرة ومزايا خاصة.

🌣 - اتيكيت التعامل الرسمي والاجتماعي:

ويصبم هنذه الفقارة موضوعات، المجاملية، التقديم والتعارف المصافحة، الأسبقية. بطاقات الزيارة.

art of pleasing وتعني فن الإرضاء courtesy وتعني فن الإرضاء eart of pleasing وترتبط بالمجاملة بالنكاء الاجتماعي social intelligence. اي القدرة على احترام الناس ومراعاة مشاعرهم والملاحظة والكياسة والسلوك والاحترام.

وتمني المجاملة ايضا المديح complicity وحتى تتمكن من المجاملة لابد وأن تكون صادقا مخلصا وأن تكون عيد النفاق وأن تكون صادقا مخلصا وأن تكون عيد الموقت المناسب كي لا تكون شكلا من النفاق واستخدم الشكر لمن يبادلك المجاملة.

وقال تعالى: ((وَلَوْ كُنْتَ فَطَّا غَلِيظَ الطَّلْبِ لَانْفَصَنُّوا مِنْ حَوْلِكَ)) (ال عمران،159). وقن المجاملة يتطلب ما يلى:

احترام الأخرين - اللباقة واللياقة في الحديث - حسن التعرف في مجريات الأمور - الخلق الحسن - الأدب الجم - الثقافة - دراسة العلوم السلوكية (علوم الإنسانية) - التعرف والعلم بعادات وتقاليد البلاد - معرفة حضارة وثقافات الأخرين - الاعتدار في حالة الخطأ صرعة البديهة - حب الغير والعمل على خدمتهم بصدر رحب.

- الاستماع إلى نصائح الرؤساء وتقبل الملاحظات عن طيب خاطر والعمل بها.
 - 2. التغلب على الخجل والابتعاد عن التكبر والعجرفة.
- التحكم وضبط النفس والتحلي بالحلم عند الغضب إزاء التصرفات العنبمة والعبر طبيعة في الآخرين.
- إظهار روح المحبة والتعاون وطيب المعاشرة بين الرّملاء والتضحية من أجل
 العير.
- اجعل من نفسك سفيراً ثبلدك داخ الدائرة التي تعمل بها والسمر هو عنوان الوطن خارج الوطن.
 - 6. كن دائماً سباقاً للخير وشجاع ومقدام وأمين وصادق.
 - 7. أعمل بهمة ونشاط وحب عملك وأتقنه.
 - 8. ابحث عن كل ما هو جدير في مجال عملك وطبقه.
 - 9. جدد وابتكر في مجال عملك.
 - 10 .اعطى اكثر مما تاخذ فأن الله لا يصبع أجر من أحسن عملاً.
 - 11. كن دبلوماسياً ووسيطاً في الخير.

introduction:بروتومكول التقديم والتمارف والتحيد

جمعينا يشارك في الحضالات والناسبات وجميعنا يشاهد الاستقبالات الرسمية والاجتماعية.

ويلاحبط مندير الحضل أو الاستقبال أو رجل العلاقات العامنة وهو يقدم الحضور بعضهم البعض ويعرفهم إلى بعضهم بعضاً، ولذلت هذاك قواعد وآداب بقد هذا المحال مثل:

- قدم نفسك إلى الشخص الأمكير سناً أو مركزاً.
- الرجل يقدم نصبها إلى السيدة الأعلى إلا في حالة الملوك والرؤساء.
 - تقدم الشابة الأصغرسنا نفسها إلى الأحكير سنا؟

- تقدم الأنسة نفسها إلى السيدة المتزوجة إلا إذا كانت الأنسة أعلى درجة عتتقدم
 السيد المتزوجة نفسها إلى الأنسة.
 - الرجال يتقدمون بالتحية إلى النساء.
 - السيدات تجلس في مقعدها عند التعارف أو الصافحة.
 - بقوم الرجل من مقعده المافحة رجل آخر وسيدة.
 - تقوم النساء الصافحة الرجل الكبير في السن.
- إذا شعرت إن الوسيط أو رجل الملاقات العامة نسبي اسمك أولا يعرفك عسارع
 إلى إعلان اسمك بنفسك.

ولما كان التقديم يفسح المجال واسعاً للتعارف وتبادل الأحاديث والتزاور والمدعوة إلى الحفيلات العاملة أو الخاصلة... الخ، فإنه يترقب على من يتولى أمير التقديم أن يتأكد تماماً من رغبة الطرفين في التعارف. كي لا يتورط في محاولة قد ينضر منها أحدهما، وعلى الشخص الذي قد يفاجأ بمثل هند البادرة غير المستحبة أن يختصر الحديث وينتحل عدراً معقولاً ومقبولاً للانسحاب.

ويستحسن أن يرافق التقديم عبارات تقدير أو وصف للكفاءات أو للأخلاق النبيلة، أو الفاضلة، أو للخدمات العلمية أو الوظيفية أو الاجتماعية التي يقوم بها أحدهما . الخ.

س: إذا دعيبت إلى حضل استقبال ووجست انسك لا تعسرف أحسدا فمسادا تفعسل know anyone? when you dont

قَبِلَ النَّحُولَ إلَى القاعة.. تأمل وتوقف قليالاً وحاول التُغلب على الحالة وخد نصلاً عميقاً deep breathes واللبس وابتسم بهدوء ويقدم.

عندما ندخل القاعة تفحيص المدعوين بسرعة وحياول أن تقيف إلى جانب
 محموعة صغيرة وانتظر قليلا حتى يتوقف الحديثة وقدم نفسك ليحدث بعد
 دلك قبول وارتياح.

قَالَ تَعَالِي: ((يُا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأَنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُويًا وقَيَائِلَ لِتَعَارَفُوا)) {المجرات:13}

(3) بروتوكول السلام والمساهحة shaking hands

ويراعى في السلام القواعد نفسها التعلقة بالتقديم بحيث بلقي القادم التحية ويصافح كلاً من:

- مناحبة الدعوة أولاً.
- 2. بقية السيدات (حسب مقامهن وسنهن).
 - الوزراء والسفراء،
- 4. بقية الرجال (مع إعطاء الأسبقية لأكبرهم مقاماً ثم اكبرهم سناً).

وتعني تشابك الأيدي ولهذه المصافحة أداب وقواعد مثل:

- عدم إطالة وقت المسافحة حتى لا يحدث ملل من أحد المتصافحين.
- مصافحة الرجل للمرأة يجب أن تكون سريعة حتى لا تلفت النظر.
 - صوب نظرك نحو تصافحه ولا تنظر إلى غيره.
 - إذا كنت من المدخنين اترك التدخين عند اقرب طاغية سجاير.
 - يجب تحية النساء للرجال.
 - الكبير بيا المنزلة هو الذي يقدم يده أولا للمصافحة.
 - المرأة التي غد يدها نكتني بالابتسامة أو الإيماءة الخفيفة.
 - لا يجوز المسافحة فوق يدي شخصين يتصافحان.
- ارتضاء اليبد أثنياء المسافحة أو بسأطراف الأصبابع يبدل عليي عبدم الرصيد
 والاطمئنان.
 - عدم الضغط على اليد عند المسافحة ويكتفي بهر اليد قلبلا.
 - ليس من القبول المناق عند المسالحة إلا في حالة خاصة.
 - لا تضع اليد فوق الكتف hamd on shoulder.

- عدم المسافحة مع ارتداء القفاز إلا في حالة السرعة والبرد الشديد.
 - احترام الصف أثناء مصافحة كبار الزوار أو الحضور،
 - المصافحة في الطرقات غير لائقة والاكتفاء بالإيماءة والابتسامة.
 - عند معادرة الاحتفال عدم الوقوف بالباب وقدم الشكر والامتنان.
- لا يجور تقبيل أبدي الأنسات والسيدان إلا في حالات خاصة ثكبار السن كنوع
 من الاحترام أو في الأعراف النظوماسية أحيانا.
- لاحظ عادات الأخرين في المجتمعات غير العربية فالبابان بهتم ون بالانحناء
 أكثر من السلام مع ضم الكفين وكذلك بعض الدول الأسبوية.

وبوجه عام:

فإن المسافحة ضرورية كبادرة حسن نية وقبول بالتعارف وتحاول أن تعرف طبيعة المجتمع وأسلوب المسافحة المعمول به حتى لا يتعارض مع الأعراف والعادات والتقاليد.

وية الحديث الشريف "ما من مسلمين بلتقيان فيتصافحان إلا غضر لهما قبل أن يفترقا".

(4) الأسبقية في البرتوكول:

مفهوم الأسيقية:

هي حيق التقيدُم بين الشحصيات على الصعيد الرسمي والاجتماعي، والالتزام ينظام الأسبقية بالغ الأهمية ومراعاته وتطبيقه بدقّة وحرص أمر ضروري

لقد ظلّ مفهوم الأسبقية والقِدَم والصدارة قبل القرن الشامن عشر عير محكوم بقاعدة ثابتة، لنا استعملت شتى الوسائل لتفادي الحساسيات وحسمها، كعقد معاهدات ثنائية يُتفَق عليها مبدئياً ومصبقاً على كيفية تطبيق الأسبقية،

أو لحل أرمة مؤتمر كاولويتز 1699 م، بجعل دخول المفاوضين ثقاعة الأجتماعات من أربعة أبواب ذات أشكال ومقاسات متطابقة وفي أن واحد، أو الجلوس حول الموائد المستديرة لتكون مراكز الصدارة موحّدة ... الخ.

وقد تم تنطيم موضوع الأسبقية والقردُم في مؤتمرات فبينا 1815 م، ومؤتمر التكس الشابيل عام 1818 م، كما أنّ اتفاقية فيّنا للطلاقات المبلوماسية المبرمة في المسان 1961 مملزمة لجميع المدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة، وهي خير دليل ومرجع للأسبقية.

أدواع الأسيقيات:

أسبقية الرؤساء واللوك:

ق الماضي كان هناك عدّة أسس لتنظيم الأسبقيات بين الرؤساء والملوك، مثل (قِدَم الاستقلال،عدد السكان،المساحة، تقديم النطام الملكي على الجمهوري)، لكنها مرفوضة في الوقت الراهن لأنّ القاعدة الحالية في الأسبقية تستند إلى مبدأ المساواة بين الدول المستقلّة الذي أقرّه ميثاق الأمم المتحدة، وبالتالي تُحدّد الأسبقية بحسب قِدم كل منهم في الحكم، مع الأخذ بعين الاعتبار بأنّ رئيس الدولة الصيف يتقدّم على رئيس الدولة المضيف.

2) أسبقية الوزراء وكبار الوطَّفين:

تُحدَّد أسبقية الوزراء وفق المرسوم لتشكيل الوزارة، وهو مختلف من بلد إلى أخرية تحديد الأسبقية.

امًا كبار الموظفين في المولة فتُحدّد أسبقيتهم استناداً إلى المركز الدي يشعلونه، ثم إلى مرتبتهم في هذا المركز، ثم إلى قدمهم في هذه المرتبة، وإذا انتمى الموظف لأكثر من فئة ستكون أسبقيته للفئة العليا.

3) اسبقية الأزواج والزوجات:

إنّ أزواج رئيسات مجلس الوزراء أو الوزيرات والموظّفات النواتي يشعلن منصباً كبيراً على الدولة لا يتمثّمون بأسبقية الزوجات وتُحدّد أسبقيتهم حسب الوطيفة التي يشغلونها على الدولة أو أسبقية خاصة إذا لم يكوتوا موظّمين.

ويؤخذ بعين الاعتبار احترام مركز الزوحة الرسمي مع عدم المساس بأسبقية موطميّ الدولة البارزين ومراعاة الأعراف والنفاليد.

وتتمتّع الزوجات بالأسبقية المحدّدة للزوح وتُراعى فيها تقديم السيّدات على الرجال وإتباع التداخل (أي وضع سيدة ثم رجل).

4) في الأسبقية بين المعول في التوقيع على المعاهدات أو الاتفاقيات متعسدة الأطراف أو الثنائية نبتع الآتي:

أ. طريقة التناوب:

تُطبِّع الماهدات والاتفاقيات بنسخ تعادل عدد الدول المشاركة، وتوقَّع كلَّ دولة في المركز الأول من النسخة التي ستحتفظ بها.

ب. الطريقة الأبجدية:

حسب الحرف الأول الذي تبدأ به اسم الدولة الرسمي بناءً على الترتيب الأنجدي لأسماء عواصم الدول.

5) الأسبقية في المؤتمرات:

في المؤتمرات تُمنَح الرئاسة والسكرتارية العامة للدولة المضيفة على سبيل المجاملة.

يا المؤتمرات الدولية والإقليمية تكون الرئاسة بالتناوب مع الأخذ بعين الاعتبار مراعاة مستوى التمثيل (أن تكون درجة رؤساء الوفود متساوية).

امًا عن مقرّ الأجتماع فإمّا أن يكون عقدها بالتناوب لدى كلّ الأطراف أو الاتفاق على عقدها في مقرّ محايد.

وشكل المائدة مهمّ وتفضُّل المَائدة المستديرة بحسب أماكن الصدارة.

6) الأسبقية في الأمم المتحددة

يُمنح الأمين العام أسبقية خاصة لأنّه يمثّل أكبر منظمة عالمية، ويعدُّ دوماً ضيف شرف ويتمثّع بتكريم خاص واستثنائي وجرى العرف الدولي على معاملته كرليس دولة.

ويلا حالسة الاستقبال والتوديسع يقسوم بسنائك وزيسر الخارجيسة ورئسيس التشريفات، إلا يلا بعض الحالات الهامة جداً حيث يقوم رئيس الحكومة مع وزير الخارجية بالاستقبال والتوديع.

أمًا في اجتماعات الجمعية العامة فتحدّد الأسبقية مع مراعاة ما يلي:

- أ. أسبقية رؤساء الوفود برتبة سفير تُحدد بناءً على الترتيب الأبجدي لاسم بلادهم باللغة الإنكليزية.
- ب، هذه الأسبقية غير ثابتة فهي تُحدَّد كُلَّ عام في الحرف الذي يظهر في القرعة التي تجري قبل ابتداء الدورة وثمتد للدة سنة واحدة وتتناول مقاعد الوفود في الجمعيات العامة وجميع المناسبات والاحتفالات الرسمية.

7) الأسبقية في اجتماعات مجلس الجامعة العربية:

تُحدُّد اسبقية المندوبين وفقاً للترتيب الأبجدي باللغة العربية للدول الأعصاء.

8) اسبقية الهيئة الدجلوماسية:

يقتصى البدا الدولي بسنح الأسبقية للهيئة الدبلوماسية على جميع الهيئات وخاصة عند حضور رئيس الدولة، ولا تجوز تجزئة الهيئة الدبلوماسية في الحفيلات الرسميسة، أي لا يجوز التفريق بين السفراء ويقية رؤسناء البعثات الدبلوماسية وتمثع زوجات رؤساء البعثات الدبلوماسية بأسبقية أزواجهن.

رؤساء البعثات العبلوماسية:

نصت المادة 14 من اتفاقية فيينا لمام 1961 على الأتي:

- أرثب رؤساء البعثات الدبلوماسية في ثلاث مراتب:
- أ. مرتبة السفراء ومندوبي البابا من درجة قاصد رسولي المعتمدين لدى رؤساء
 الدول، وكذلك رؤساء البعثات الأخرين النين هم يلا درجة متساوية.
- مرتبة المبعوثين والوزراء ومنسوبي البابا من وكيل درجة قاصد رسول
 المتمدين لدى رؤساء الدول.
 - 3. مرتبة القائمين بالأعمال المعتمدين لدى وزارة الخارجية،
- ب. فيما عدى ما يتصل بشؤون الصدارة والاراسم لا يُضَرِّق اطلاقاً سين رؤساء البعثات بسبب مراتبهم.

والسفير الذي مكث في النولة المتمدة أطول مدّة يُعدّ عميداً للسلط الدبلوماسي وفي بعض النول يُعدّ القاصد الرسول عميداً آخر بصرف النظر عن أقدميته.

- المرتبة العبلوماسية،
- باريخ تسلم وزارة الخارجية منكرة صادرة عن سفارتهم أو مفوصيتهم والمتصمنة اعتمادهم لهذه الصفة.

10) أصبقية الوزراء المفوّضون:

تأتي مرتبة الوزير المفوّض بعد السفير وتحدّد اسبقيته استناداً إلى تاريخ تقديم كتاب الاعتماد أو تاريخ تسليمه إلى وزير الخارجية.

11) أسبقية القائمين بالأهمال الأصليين،

وتُحدّد استناداً إلى:

- أ. مستوى البعثة الدبلوماسية، فالقائم بالأعمال الأصلي في سفارة يتقدّم على
 القائم بالأعمال في الفوضية.
 - ب، مرتبتهم الدبلوماسية.
- تاريخ تسلم وزارة الخارجية كتاب الاعتماد أو البرقية الصادرة عن وزارة خارجيتهم والمتضمنة اعتماداتهم.

12) أصبقية القائمين بالأعمال الماونين بلا السفارات:

أسبقية الشائمين بالأعمال المعاونين في السفارات تلي الشائمين بالأعمال الأصليين وتعتمد أسبقيتهم على العناصر الثلاثة المذكورة سابقاً.

13) الأسبقية بين الملحقين العسكريين؛

تعتمد هذه الأسيقية على رتبهم العسكرية ثم إلى تاريح إبلاغ وصولهم ومباشرتهم رسمياً وفق مذكرة صادرة من البعثة الدبلوماسية وموجّهة إلى وزارة الخارجية.

وتحددُد أسبقية الملحدق العسكري في البعثية الدبلوماسية بعد الموطيف الدبلوماسي الدي يلي رئيس البعثة، ويتقدّم عادةً على جميع المستشارين والثفافيين والصحفيين المعيّنين لدى البعثة.

14) الأسبقية بين المستشارين والملحقين وأعضاء البعثة السبلوماسية،

ثراعى أسبقيتهم حسب مراتبهم الفعلية لدى حكوماتهم، ويجوز تقديم المعلية لدى حكوماتهم، ويجوز تقديم المعقين الفنيين (ذا كانت المناسبة الرسمية القامة من قبل الدول المضيفة أو من قبل رئيس البعثة لها علاقة مباشرة باختصاصه.

15) أسبقية القناصل:

نصنت الماء 166 من اتفاقية العلاقات القنصلية على فيينا لمام 1963 على الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية كالأتى:

- أ . يتقدّم رؤساء البعثات الدجلوماسية المسلكيين على القناصل الضخريين.
 - 2. تحدد الأسبقية استناداً إلى:
 - أ، الرتبة القنصلية،
- ب. تاريخ الإجازة القنصلية المنوحة من قبل الحكومة المعنمد لديها القنصل،
 بصرف النظر عن تاريخ البدائة القنصلية الصادرة عن رئبس دولتهم أو وزير
 خارجيتهم.

- تاريح موافقة السلطة أو السلطات المحلية على ممارسة البعثة القنصلية
 لاختصاصاتها الرسمية.
- د. رؤساء البعثات القنصلية الأصليون يتقدّمون على رؤساء البعثات القنصلية
 بالنيانة، وتحدّد الأسبقية لرؤساء البعثات القنصلية بالنيابة إلى رتبهم ثم
 إلى قِدَم ممارستهم بالوكالة.
- ه. تحدّد أسبقية رؤساء البعثات القنصلية في الحفالات الرسمية قبل الملحقين المسكريين.
- و. ية الحفالات التي يُقيمها رئيس البعثة اللبلوماسية للجالية المحلية من رعايا البعثة تُحدد أسبقية رئيس البعثة القنصلية بعد رئيس البعثة الدبلوماسية، وهنا لا يُعد الموظف العبلوماسي المكلف بالأعمال القنصلية قنصالاً، فيتقدم عليه الوزير المفوض والمستشار والسكرتير الأول بغض النظر عن أنّه رئيس بعثة قنصلية
- ز. اسبقیة رؤساء البعشات القنصلیة خارج العواصم یا الحفالات تأتی مباشرة بعد المحافظ او اعلی مسؤول إداري.

16) الأصبقية لما المناسبات المختلضة:

أ. توجد في المجتمعات شخصيات تستحق الرعاية والتكريم بشكل خاص هكاصحاب المراكز العلمية الرفيعة من مؤلفين أو مخترعين أو مجاهدين أو روّاد في حقل حيوي الخ.

هذه الفئات تُعامل بشكل واعتبار خاص مع النقيد الدقيق بالأسبقيات الرسمية لرجال الدولة من كبار قادة الجيش ورؤساء الطوائف الدينية ورؤساء النقامات والاتحادات.... الخ.

كما قد يُراعى إلى جانب الأسيقية الرسمية القرابة حسب ظروف العمل أو عامل السنّـ

- ب. في الحفالات التي يحضرها رئيس النولة، حيث بيدا الحفل بعد وصوله مباشرة، ولا يُسمَح لأحد بعده بالدخول، ولا يجوز لأحد الحاضرين أن يخرج من الحمل قبل خروج رئيس النولة.
- ج. تتمشع السبدات بأسبقية أزواجهن، وفي حال التساوي بُؤخذ بعين الاعتبار السبز، وثقية م السيدات المتزوّجات على الأنسات إلا في حال إشغال الأنسة منصب مهم أو مركز رسمى مهم.
- د. في حال وجود ضيف كبير برفقة زوجته يتحمَّم تواجد قريشة المصيف أيصاً،
 ويمكن سيرها على يمين الصيف، وقريئته تسير على يمين المُصيف.

ويُستحسن تطبيق قاعدة سير التُضيف وعلى يمينه الضيف وسير الزوجات معاً والضيفة على يمين المضيفة.

ه. الأسبقية في ركوب الطائرة تكون:

عند الصعود إليها تصعد الشحصية الأعلى مركزاً بعد المرافقين، وعند النزول منها تخرج قبل جميع المرافقين،

17) اسبقیة الرحکوب کے السیارات الرسمیة:

تحدُّد الأسبقية علا مقاعد السيارة الرسمية كالأتي:

- مقعد اليمين في الصدر هو مقعد الشرف.
 - مقعد اليسار في الصدر.
- المقعد الأوسط في الصدر لا يجوز إشخاله في المناسبات الرسمية إلا عند الضرورة القصوى.
 - 4. المقعد الأيمن بجانب السائق يحتله عادةً المرافق أو رئيس المرافقين.
 - 5. إذا كان المضيف يقود السيارة فالمقعد المجاور له هو مقعد الشرف

أصول الرحكوب في السيارات الرسمية:

يدخل أولاً ضيف الشرف ويحتل القعد على يمين صدر السيارة، ويدحل بعده المصيف ويجلس جنب بعده المصيف ويجلس جنب المرافقين ويجلس جنب السائق.

يُراعى لِلا ركوب السيارة إحدى الطرق الأثية:

إدا وقفت السيارة على يسار الطريق يُتّبع الترتيب الأتى:

- يدخل ضيف الشرف ويحتل مقعد الشرف على اليمين.
- يدخل ثانياً الشخص الثاني ويحتل المقعد الثاني دون أن يمرّ من أمام الأول ضيف الشرف.
- يدخل أخيراً المرافق أو رئيس المرافقين من الباب الأيمن الأمامي ويجلس قرب السائق.

2. إذا وقفت السيارة يمين الطريق يُثِّبع أحد الترتيبين الأتيين؛

- يدخل أولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف على اليمين،
 ثم يدخل الشخص الثاني من الباب نفسه ويمر من أمام الأول ليحتل المقعد الثاني على البسار.
- يدخل أولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف على اليمين،
 ثم يدخل الشخص الثاني من الباب الأيسر ليحتل المقعد الثاني على اليسار
 دون أن يمر من أمام الأول.

وإذا اقتضت الضرورة إشفال المقعدين الصغيرين في السيارات التي تتسع بين 7 – 8 أشخاص يحب إشغال المقعد الصغير المقابل للشخص الثاني بحيث يكون المقعد الصغير أمام مقعد الشرف فارغاً.

ب. أصول التزول من باب السيارات الرسمية:

- يجب على السائق أو منظمي الموكب أو الحفلة اتخاذ ترتيبات السير اللازمة لإيضاف السيارة على يمين الطريق حتى يتستى لضيف الشرف أو أكبر شحصية النزول من السيارة قبل غيره.
- يجب على منظم الموكب اتخاذ التدابير لتأمين وجود حاجب أو شرطي أو جندي مراسم يتوثّى فتح الباب الأيمن لضيف الشرف قبل ركوبه وعند نزوله، وشحص اخر لفتح الباب الأيسر للشخص الثاني.

ج. الأسبقية في مقاعد السيارات الخاصة:

إذا كان صاحب السيارة يقودها بنفسه تصبح الأسبقية بأن يكون القعد النجاور للسائق هو مقعد الشرف، وتشغله إمّا أعلى السيدات مقاماً أو أقدمهن سناً أو أعلى الراكبين مركزاً ومقاماً أو أكبرهم سنّاً.

د. التحية في السيارة:

الأصل أن يسبق إلى التحية من كان راكباً في السيارة من لم يكن أعلى مقاماً من الشخص الموجود في العلريق سواء إذا كان واقفاً أو ماشياً.

ه. التدخين في السيارة:

جسرى العسرف على عندم الشندخين في السنيارات الرسمينة، وبصنورة عامنة يستحسن عدم الشدخين لتجنّب إزعاج الغير مدخّنين.

(5) بروتوكول فن التعامل مع الناس:

- التعامل مع الناس مهارة أدبية واجتماعية وأخلاقية، وللتعامل مع الناس قواعد وأساليب ومرتكزات يحاول كل إنسان أن يمارسها، وهناك من يحاول ويصيب، وهناك من يحاول ويخطئ وهناك من يحاول ويصيب، وهناك من يحاول ويخطئ وهناك من يحاول ويحاول حتى يصل إلى الصواب.
- التعامل مع الناس فن يقوم على تعليمه، في معاهد ومدارس ودورات تدريبية
 متعددة، سواء في المحافل والعلاقات الرسمية والدبلوماسية.
- فن التعامل مع الناس، قدرة على التكيف وكسب الثقة. وحسن استهلال
 ولباقة، كيف تبدأ وكيف تواصل وكيف تتوقف وكيف تنتهي وكيف
 تجيب وكيف تعمل في دائرة متعدد الاتجاهات والأشخاص والأفكار واختلاف
 الطباع وأساليب التعامل،

يقول الشاعر:

النَّاس كالأرض ومنها هم.. فمن خشن الطبع ومن ليس لذلك يقال دالما:

خاطيوا الناس على قدر عقولهم

ويقول صلي الله عليه وسلم: "الناس معادن كمعادن الفضة والنفب، خيارهم ية الجاهلية خيارهم ية الإسلام إذا فقهوا، والأرواح جنود مجندة، فما تعارف منها أتلتف، وما تناكر منها اختلف"

- عن أبي موسي الأشعري إن الرسول صلى الله عليه وسلم قال: إن الله خلق أدم
 من قبضة قبضها من جميع الأرض، فجاء تبو آدم على قدر، فجاء منهم
 الأحمر والأبيض والأسود وبين ذلك، السهل والحزن والخبيث والطيس"
 - من قواعد التعامل مع الناس:

في ضوء هذه المشاهيم التي ترسم طبيعة الناس واختلافاتهم نتوقف عند عند من القواعد التي يجب أن نراعيها عند التعامل مع الناس في المواقف والأماكن والأرمان المختلفة ومنها:

أ. ميز بين الأسوياء الواعيد المنطبطين والشواذ. لأن السوي يدرك ما تقول، وغير
 السوي يتحدي ويتجاول.

وقال الشاعره

إذا أنت أكرمت الكريم ملكته وإن أنت أكرمت اللثيم تمردا

- ب. التعامل مع الناس يختلف باختلاف العقول والمستويات وهذا يتطلب أن تعرف من تتحدث معه سواء كان فردا أو جماعة: فالناس معادن وقدرات وإمكانيات.
- ج. تعرف على طبيعة الأشخاص ونفسياتهم وثقتهم بأنفسهم وهواياتهم والقضايا
 اثتي تشغلهم.
- د. لا تكثر من ثوم الناس حتى لا يلومك الناس، وتأكد من قول النصيحة فهناك
 من يفهم النصيحة على غير حقيقتها.
 - ه. إيانك والأناء فالناس لا تحب من يتحدث عن نفسه ولا يتحدث عن الأخرى.
- أذكر الحسنات والسلبيات فالا أحد يسلم من العيوب ولا أحد يخلو من الحسنات يقول سعيد بن المسيب "ليس من شريف ولا عالم ولا ذي فضل إلا فيه عيب ولكن من الناس من لا ينبغي أن تنكر عيوبه" وتقول أحياناً لا تعرف خيري إلا عندما ترى غيري.

يقول الشاعر:

لكيت من عمر فلما تركته جربت أقواماً بكيت على عمرو.

- و. لا تعامل الناس باستعلاء واحترام آراء الأخرين ولا تجرح مشاعرهم وابتعد عن
 الجدل من أجل الجدل.
- ر. حاول أن تثير في الناس رغبت كا التعرف عليهم، واتبرك لهم مساحة مس التعبير عن أنفسهم،
- ح. قدم خدماتك أولا قبل أن تطلب من الناس أن يقدموا لك خدماتهم يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم "علي جمع الخطب".
- مل. عندما تنادي الناس، ناديهم بأحسن اسمائهم، وتعرف على أنسابهم، وكان صلى الله عليه وسلم ينادي الناس وينادي عائشة ياعائشي،
- ي. كن لبا وبارها في الحديث، واترك مجالا للأخر أن يتحدث عن تجاريه وأحسن
 الإنصات حتى يحس باهتمامك،

بوجه عام:

فإن التعامل مع الناس أن يستطيع كل إنسان منا أن يتقنه وأن يجعل له قواعد ونظاما فابتسم للناس بيتسمون لك، لان بسمتك في وجه أخيت صدقة، وتهادوا تحابوا، ودع الغير يظن أن الفكرة هي فكرته، وحاول دائما استشاري عواصف الناس النبيلة ولا تبث البعضاء والكراهية، وتختلف أخلاق الرسول صلي الله عليهم والأنبياء والرسل، والصائحين ولكن رقيبا على نفسك قبل أن تراقب غيرك.

(6) بروتوكول أن الحديث والاستماع:

أولاء الحديث:

"يا أيها الذين أمنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا له بالقول كجهر بعضكم ليعض أن تحبط أعمالكم وانتم لا تشعرون". يعتبر الحديث وإجادته أحدي ضرورات المجتمع المتحضر، ويتطلب سن الحديث متابعة المستمعين، والرغبة في سماع الحديث من خلال كل كلمه يقولها المتحدث.

وإدا كان الاتيكيت هو فن السلوك الهذب، والتصرفات الراقية. فهو لا يكون بهذه الصمة إلا إدا نابِها من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع.

ويعتبر الحديث موهبة من الله سبحانه وتصالي، وهو من المواهب التي يستطيع الإنسان تنميتها، وهو ضرورة للمشتفلين في مجالات متنوعة وعلى الصال بالجمهور أهمها العلاقات العامة والراسم.

🤎 إدارة الحديث:

"خير الكلام ما قل ودل"

يستطيع الإنسان أن يحكم على شخصية إنسانا آخر ومستوي تعليمه، وثقافته، أسلوب حياته، والوسط الاجتماعي الذي ينتمي إليه من حديثه ومن نبرات صوته، ويق المجتمع العربي هناك من يتحدثون بلغة المثقفين وأخرون لا يتخلون عن لهجاتهم المحلية، وبين هذه وتلك عشرات اللهجات، وكذلك الحال في الحضارة الغربية.

ونتيجة لذلك يجب تجنب استخدام المصطلحات الخاصة بمئات اجتماعية معينة، لأنها غالبا ما تحمل مدلولات يقتصر استعمالها على تلك الفليات الاجتماعية وية حالات خاصة ومن الأسلم استخدام اللغة الصحيحة والسهلة، إلا إذا كنت ضليعا وتعرف تاريخ وأسرار اللغة التي تتحدث بها، عندلن لا شك انك تعرف الكلمات الثقيلة التي يجب تجنبها وتستطيع أن تختار الكلمات والمسطلحات التي يقبلها المجتمع، والمكان الذي تتحدث فيه ودائما "خاطبوا الناس على قدر عقولهم"، ويعتبر الحديث بسهولة ويشكل صحيح مع مجموعة من الناس بلمة

أجنبية ليس من الأمور السهلة، ولنا فمن الفيد التدرب على إدارة المحادثة والبدء بممارستها مع مجموعة من المتحدثين باللغة العربية وتسجيل الملاحظات.

سيكتشف الإنسان إن هناك فروقا مكبيرة وإن إدارة النقاش فن يزداد تعقيدا بزيادة عدد المستركين فيه، وإن الأكثر ثقافة وإطلاعا هو الأكثر قدرة على الحديث.

وتوجد بعض الحالات لا يستطيع فيها الإنسان أن يطلق لحديثه العبان فيقول ما شاء، وخاصة عندما يكون في اجتماع يضم أفكارا متنوعة، وأعمارا مختلصة فاختبار موصوع الحديث في هذه الحالة ينبغي أن يناسب مختلف الأذواق ولا داعي للحديث في موصوع متخصص لا يلم به الحاضرون ومن المحظور استغلال مثل هذه القاعدة على حضارة أو مجتمع بعينه فهي من آداب كل المجتمعات.

قد يشاركك الإنسان الشرقي في بمض الأمك ومشكلاتك إذا حدثته عنها، أما الإنسان الغربي فسيطلب منك صراحة أن تعرض متأعبك على والديك أو زوجتك أو أبناءك الكبار أو الطبب النفسي.

الحديث باللفات الأجنبية:

من المألوف جدا لأي عربي أن يستكلم اللغة الانجليزية أو الفرنسية أو الألانية أو الأسبانية أو الروسية أو اليابانية بلكنة واضحة، وثهنا السبب فإن الحاجة ماسة عند الكلام أو في المقابلات الهامة أن ترتب حصيلتك اللعوية، وان تبحث عما لديك من مصطلحات مفيدة ومرتبطة بموضوع الحديث الذي تريد أن تعالحه، ويعتبر متحدثي اللغة العربية بما فيها من شروة ويعتبر متحدثي اللغة العربية بما فيها من شروة الخرة في احرفها وتركيبها وينيتها هم أكثر الشهوب قدرة على التكيف مع نبرات اللغات الأوربية، ولكن هذا التكيف يحتاج إلى جهد ودراسة، لا علاقة له بالوراثة، ولكي يطمئن الإنسان على وضعه يكفي أن تسمع القرنسي يتحدث الانجليزية والانجليزية والانجليزية على نبرات

اللغة الأجنبية ونطقها أفضل لكن المهم هو تجنب الكلام العيب والبناء اللغوي الخاطئ والكلمة الثقيلة قدر الإمكان. رفع الكلفة والمناداة بالاسم الأول للأشخاص يدل التخاطف مع الأخرين بالمناداة بالاسم الأول مجردا من الألقاب على رفع الكلفة بين المتخاطبين، ويعتبر ذلحك من الأمور الطبيعية بين أهراد الأسرة الواحدة أو الأصدقاء متقاربي السن.

ولا يجوزعند التعارف لأول مرة أو أثناء مقابلات العمل، أو القابلات المهابلات المهابلات المهابلات المهابة أو الألفاب الرسهية أن ينادي الشخص الأخر باسمه مجردا من القابه سواء العلمية، أو الألفاب المتعارف عليها والسادة في المجتمع أو أن يتم مخاطبة شخص ما بلقب غير محبب إلى نفسه، ولا تنابذوا بالألقاب، بنس الاسم الفسوق بعد الإيمان، ومن لم يتب فأولئك هم الظللون".

الإصفاء:

استصنت الناس"يعتبر الإيصال الحيد والواعي مهارة لازمة ومكملة لمس الحديث، تستدعي التركيز وبدل الجهد، ومن القولات التي يرددها خبراء علم النفس إلنا نفكر بأضعاف السرعة إلى نتكلم بها، ولذلك حين ننصت تكون عقولتا لي سباق، وهلى ذلك فإننا غالبا ما نسقط او نطرح أفكارنا وأحكامنا على ما يقال لنا طبقا لما يرد في أذهاننا وليس طبقا لما نستقيله من رسائل أخرى، لذلك يجس أن تستفل حكمة الإنصات الجيد، والتفكير المركز أثناء الإصفاء وإن يكون الرد على ما يقال فعلا، وهناك سببا آخر، تقليدي— وهو أننا لا نستطيع الإلصات الحيد والفعال على المؤالة المعال عنون لدينا أصلا رغبة في معرفة ما يقوله الأخرون.

إتيكيت الحديث:

لغة الجسم:

تعتبر الإيماءات والتعبيرات الذي تصدر عن الإنسان بشكل إداري أو لا إداري في الإنسان بشكل إداري أو لا إداري في كثير من الأحيان من أقوي من الكلمات وهذا ما يسمي بلعة الجسم، فكما أن الصوت يعبر عن صاحبه فإن الجسم بتعبيراته المختلفة يعكس انطباعاتنا سواء أن كانت إيجابية أو سلبية.

تانيا: فن الاستماع:

الاستماع مهارة وقدرة يتمتع بها العاقلون القادرون على الإدارة والانتقال من موقف إلى موقف بنكاء ووعبي وهو سلوك أخلاقي فنحن نستمع لغيرنا ونحسن الاستماع لكي نبني علاقات طيبة مهم وعدم القدرة على الاستماع يعني عدم القدرة على التقاعل وعدم الاستماع بعني (لشوشرة والفوضي وعدم تحقيق من الحوار الحديث.

ولدلك حتى تحسن الاستماع لابد من إتباع بمض المهارات التي تفيد في تعليم فن الاستماع،

مثله

- الإخلاص في الاستماع والإنصات بدقة حتى تحقق الفهم أي أن يكون لديك
 رغبة صادقة في الاستماع.
- لا ترد على المتحدث إلا بعد الانتهاء من حديثه ولا تحاول تجهز الرد وأنت
 تستمع لأن ذلك يفقدك المتابعة وتضيع منك أفكارك ما قاله أثناء تجهيزك
 الرد.

- حاول أن تعطي اهتماما للمتحدث وأن تميل نحوه وأن يحس بأنك تعطيه
 الاهتمام.
- انظر إلى وجه المتحدث حتى يشعر بالألفة والاهتمام ولا تنظاهر بالاستماع
 واصدر قولا أو فعلا مثل نعم أو أي إيماءة ليطمئن إلى حسن الاستماع.
- لا تقاطع المتحدث لأنك تفقده التواصل وحاول الاستماع حتى النهاية حتى
 ولو ثم تنفق معه.
- عندما بنتهي من الحديث حاول تلخيص موجز من حديثه حتى بدرك انك
 أحسنت الاستماع.
- شارك المتحدث مشاعره وهو يطرح أفكاره أو مشاكله أو القضية التي
 يطرحها يقول أرسطو ليست الشجاعة أن يقول كل ما تعتقد بل الشجاعة
 أن تفتقد كل ما تقوله.

(7) اتيكيت (بروتوكول) الحفلات والولائم:

تحدثنا في التعامل مع الناس في مهارة وقواهد التعامل مع الناس في مهارة وقواهد التعامل مع الناس، وفن وقواهد الحديث والاستماع وسباتي لاحقا على فن الحوار والإقناع وما يتعلق بذلحك في الحديث السلوك العام للتعامل مع الناس ويناء مجتمع مدني حضري فادر على التعامل مع تطورات الحياة ومستجدات العلوم والاتصال مع المعافظة على القيم والمبادئ والأخلاق وما يتفق مع الدين الإسلامي الحنيف ورؤية الرسالات السماوية والاسترشاد بما ينشر في أيات القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف.

ية هده الفقرة نتحدث عن جانب مهم من الجوانب اليومية التي يعيشها كل الناس ية كل مكان وكل زمان ويما يتلاءم مع طبيعية الناس، وسنأخذ مثالا على ذلك بموضوعنا ية هذه الفقرة التي صنحاول تطبيقها عمليا ية إطار حورانا ومناقشاتنا وهو:

الحفلات والولائم وآلياتها:

يشتمل هذا الموضوع على حفلات الفناء والعشاء والحديقة وأصول تناول الطمام ونوع الطعم وكيفية تجهيز المائدة، ونوع الملابس المتوافقة مع نوع الحمل واوقاته وكيفية استقبال الضيوف وإعداد سفرة الطعام وذلك على النحو التالي:

وتنطلب كثير من الوظائف الرسمية ضرورة ارتداء الملابس الرسمية ولكن الاتجاه إلى ارتداء الملابس الغير رسمية تخطي ذلك أيضاً.

وية كل الأحوال يجب على الإنسان أن يكون أنيقاً وأكثر هنداماً وان يراعي اختيار الزي المناسب سواء في العمل أو البيت وغير ذلك.

يعتبر سلوك شخص في الحضلات والولائم، وبصفة خاصة على المائدة اتعكاسًا للمجتمع والطبقة النتي ينتمي إليها هذا الشخص، وتعتبر الحضلات والولائم مدخلا هاما للحياة

الرسمية والاجتماعية ويحسرص رجال المجتمع كما رجال السياسة والدبلوم سية على إقامة هذه الحفلات والمآدب من اجل كسب عدد من الصداقات وتسهيل عملية الاتصال بالناس.

وقد أجمع خبراء الاتيكيت على أن هناك قائمة وإضحة لعشرين سلوك لا يجوز ممارستها أمام الناس وخاصة في المناسبات المختلفة والمآدب والحفلات وهذه السلوكيات الغير

مقبولة هي:

- 1. تخليل الأسنان.
- 2، حڪالجسم،
- وضع الماكياج في الأماكن العامة.

- 4. مضغ اللبان" العلكة" أو فرقعته في وجه الأخرين.
 - 5. العبثي⊈الأنف.
 - 6. خلع الحداء في المناسبات الرسهية.
 - 7 التمخط في كم الملابس.
 - 8. الحفر في النبك والنظر إلى ما تخرجه منها،
 - 9. البصق،
 - 10. التشجشا.
- 11. السمال والعطس دون أن تغطى فمك أو انفك.
 - 12. شد ملايسك الداخلية،
- 13. الاستمرارية غلق وإصلاح ملابسك بعد الخروج من الحمام.
 - 14. تعشيط شعرك بالقرب من أحد.
 - 15. قضم الأظافروشد الجلد الميت.
 - 16. [زالة طلام الأظافر،
 - 17. التحدث أثناء وجود طمام في فمك.
 - 18. الضغط على البثور،

احترام المواهيدة

"وأوقوا بالعهد أنِّ العهد كانَّ مستولًا"

تعتبر الدقة في المواعيد من الأمور الحتمية، وعدم الدقة في المواعيد ليس مجرد إحدى الصفات التي تتنافي منع النوق السليم بـل تتعارض منع الأخلاق الحميدة أساس فنون الإتيكيت.

وثيس معنى احترام المواعيد هو الوصول إلى مكان الاجتماع او المناسبة قبل الموعد فإن ذلك أيضا يعتبر من قبيل عدم احترام المواعيد للدخول مكان المناسب قبل الموعد بوقت كبير.

وع نفس الوقت ليس الحديث عن احترام المواعيد موجها فقط إلى المدعو للاجتماع أو المناسبة أو الحفل، ولكن إلى الداعي أيضا، فقد يحصر أحد الأشحاص احدى المناسبات ع الموعد المحدد دون وصول الداعي، فإن ذلك من قبيل الصفات التي تتناه مع النوق السليم وقواعد الاتيكيت.

وقد يتأخر بعض المدعوين عن الموعد المصدد ليكون الجميع في شرف استقباله من قبيل التدلل أو الدلال وثوجد بعض الاجتماعات لا يجوز التأخر عنها ولو للحظة واحدة، وهي تلك التي يحضرها رئيس الدولة أو من ينوب عنه.

- الخطأ الأعتبان

"هكال ابن أدم خطاء وخير الخطائين التوابون"

يبرتبط السلوك المتحضر للإنسان حين يصدر مشه او خطأ او نقد تجاه الأخرين ضرورة الاعتذار عما يدور منه.

وقد يري البعض أن هناك بعض الأمور التي يعتبرها بسيطة لا تستوجب الاعتدار بينما يري الإنسان المتحضر لها تستوجب دلحك، وعلى سبيل المثال عندما يتخطئ أحث الأستقبال، إذ عند يتخطئ أحث الأستقبال، إذ عند الاحتكاك بشخص ما في الطريق العام، أو الجلوس مضطرا في وضع عكس لاتجاه شخص آخر، أو عند صدور حركة طبيعية بصوت مسموع وخارجة على الإدارة مثل العكس أو التجشؤ.

وبجانب هذه الأمور البسيطة في شكلها والكبيرة في دلالات السلوك المتحضر، يوجد نوعا آخر من الاعتدار وهو الاعتدار عن تلبية دعوة موجهة ثنا، فإذا وجهت لشخص دعوة لحضور احدي المناسبات فعليه البادرة واتخاذ القرار، والبث فيما إذا كانت سيحضر هذه المناسبة أو سيعتذر عن عدم الحضور.

- حفلات المشاء:

تعتبر ولائم العشاء إحدى المناسبات الاجتماعية، واللتي تبدل على الاحترام والتقدير من الداعي للمدعوين وذلك أكثر من أي دعوة لحفل أخر.

- 1. مواعيد الوصول والانصراف من الوليمة
- 2. مواعيد الوصول والانصراف من الوليمة
 - 3. ملايس حفل العشاء
 - 4. عند الوصول إلى مكان الحقل
 - 5. قبل العشاء
- 6. دخول قاعة الطعام والجلوس على المائدة.
 - 7. بعد الجلوس إلى المائدة

- حفارت الغدام:

يعتبر الاتيكيت الخاص بالمآدب الفناء اقل وابسط منه الله مآدب العشاء، وتتركز أهم قواعد الاتيكيت لهذا النوع من المآدب في النقاط التالية:

أولاه الحساء

- تقدم القهوة والسجائر في نهاية الطعام سواء على المائدة أو في الصالون،
- بيقي المدعوون حوالي 20 دقيقة أو نصف ساعة على الأكثر بعد الغذاء ثم
 يستأذنون ثلانصراف من الداعين كالمعتاد.

حفلات الحديقة:

عندما يكون الطقس مناسبا ومع توافر حسيقة ملائمة يمكن عمل مثل هدا النوع من الحفلات، ويكون ثها طابع جميل ويصفة خاصة إذا كانت الحديقة واسعة ومنسقة، ويمكن دعوة عدد أكبر علا حفلات الحديقة من الحفلات التي يتم إعدادها

داخل المنازل ويجب أن يشارج بطاقة الدعوة أن الحفل في الحديقة، مع ضرورة مراعاة موعد مناسب الإقامة مثل هذا النوع من الحفلات، ويقوم الداعي باستقبال المدعوين في مكان ظل عند مدخل الحديقة، ويوضع البوفيه ومكان تقديم المشروبات في الحديقة، وإذا كانت الحديقة صغيرة نسبيا يمكن عمل بوفيه في غرفة مجاورة للحديقة.

- اتيكيت المائدة:

يعتبر سلوك الإنسان على المائدة واتيكيت تناول الطعام من الأمور الحرجة التي يهابها الكثيرون خاصة في اللشاءات والاجتماعات الرسمية ويستطيع الإنسان أن يتعلم آداب الطعام على المائدة من خلال دراسة:

أولاء أصول الاتيكيت أثناء تناول الطعام

ثانيا: اتيكيت تناول بعض أنواع الأطعمة

أولاء أصبول الاتيكيت أثناء تناول الطمام

- انتظر إشارة الداعي إينانا بالجلوس إلى المائدة.
- عندما يضبع البدعي الفوطنة على ركبتينه ويبندا في قنناول الطعنام يمعنل
 المدعوين مثله.
 - لا يستحسن البدء بتناول الخبر.

الأكل وأتواعه:

- المشهيات،
- الحساء"الشورية"،
 - الأسهاك.
- اللحوم أو الطيور.

السلطات،

الحلويات.

الجبن،

القاكهة.

- التدخين،

مع تطور المدنية والتقدم الطبي الدي اثبت ان هناك علاقة وثيقة بين التدخين وكثير من أصراض العهمر الخطيرة فقد أصبحت كثير من المجتمعات المتقدمة تنظر إلى المدخن نظرة تنم عن عدم الرضا نظراً لأن التدخين لا يصيب المدخن فقط، ولكن ينعكس أشره على الأشخاص الموجودين في حيز المدخن، هذا إضافة إلى أن التدخين حرام بسب العديد من فتاوى العلماء لمناتك يجب على الشخص الامتناع عبن التدخين في المناتب الرسمية، او عند المدخول إلى حفيل استقبال أو مناسبة اجتماعية أو عند الحديث مع شخص لا يدخن، ويراعي الالتزام شمامه عند وجود لافته تشير إلى منع التدخين.

من المادات السيئة إطفاء السجائر في فساجين القهوة أو الشاي أو على الأرض أو ترك رماد السجائر يتساقط على ارض الكان.

- تجهيز الثائدة:

ترص أدوات المائدة التي سوف فقط من المدعوين على المائدة مهما كان شكل المائدة بسيط مع مراعاة إلا تقل السافة بين كل شخص والأحر عن 55سم، فكل المائدة بسيط مع مراعاة إلا تقل السافة بين كل شخص والأحر عن 55سم، وحتى يتمكن كل مدعو من تحريك نراعيه، واستخدام أدوات الطعام والشراب بسهولة، وتوضع الأدوات الفضية في تسلسل منطقي على جانبي الطبق من الخارج إلى الخارج، فعثلا نجد في البهة اليمني من الخارج ملعقة الحساء إذا كان هو أول طبق سوف يقدم إلى المدعوين أما إذا كان العلبق الأول هو السلاطة نجد أن الشوكة الصعيرة المخصصة لها في الجهة اليسري إلى الخارج وهكذا.

ولا تستخدم العلقة الكبيرة المخصصة للحساء إلا يقتناوله فقيط ولا تستخدم لتناول أي مأكولات أخرى ويتم تغير الطبق الستخدم فور الانتهاء منه. ويوضع الخبر دائما على يسار الجالس في الطبق الصغير المخصص لذلك واحدر الخطأ بتناول الخبر الموضوع على يمين الطبق الخصص لك لأنه يخص المدعو الجالس إلى يمينك مما يتسبب ذلك في إحراجه.

العزومة وأصول إعداد سفرة الطمام:

في المقرة السابقة تحدثنا بوجه هام عن اتيكيت الحفلات والولالم. طعام الغذاء والعشاء والحديقة والقواعد العامة والسلوك الواجب في مثل ذلك استقبال الضيوف وتجهيز المائدة وغير ذلك:

وبالتالي تنقسم إلى مجموعات لكل مجموعة مهمة من مهمات الحضل بدءا من الاستقبال ومرورا بالإعداد والتنظيم وتقديم الطعام والعصائر وانتهاء بالوداع والانصراف.

قواعك عامة:

- منح نظاماً بالاستقبال الضيوف.
- الثلابس الخاصة بلجنة استقبال الصيوف.
- الاستقبال مع الابتسامة والانتباء وحسن الحديث.
 - عدم الضحيك بصوت عالى يلفت الأنظار.
- تحدید المقاعد بشکل منظم لکل فرد حسب الشخصیات.
- لاحظ نوع الملابس التي يلبسها الضيوف ومدي ملائمتها.
- يجب التأكد من أن الضيف يحمل دعوة أو أن يكون معروفا.
- يلا حال عدم العرفة ولا يحمل دعوة حاول بلطف أبعاده عن المكان.
 - قواعد إعداد مائدة الطعام.
 - تزيين المائدة بالزهور،

- تزيين مناديل المائدة،
- ضع أدوات الطعام في مكانها الصحيح.
- ضع اكواب الشاي والعصائر والماء حسب النظام.
- تغطية المائدة بالمفرش الذي يتدلى 30سم لا أكثر.
- ضبع الملاعبق والسبكاكين والشبوك إلى البيمين من الطبيق قريبا من حافية
 المطاولة.
 - صع السكين إلى يمين الطبق وحافتها الحادة بالجاه الطبق.
 - أسنان الشوكة تكون متجهة إلى اعلى.
 - عدد الشوك حسب نوع الطعام والأصناف.
 - طبق الخبز والزيدة إلى يسار الطبق.
 - ضع سكينة الزيدة على يسار الطبق والحافة متجهة إلى وسط الطبق.
 - ضع كأس الماء إلى اليمين من الطبق.
 - إذا وقعت الشوكة أو السكين أو غيرها اتركها ولا تستخدمها مرة أخرى.
 - يجب أن تكون ١٤ أحسن صورة وهق النطام،
 - احرص على الترحيب بالضيوف وعدم استخدام الفاظ غير لائقة.
 - لا تستد يديك على السفرة أثناء الجلوس على المؤدة.
 - إذا انتهيت من الطعام لا تستعجل في القيام حتى لا تحرج الأخرين.
- إذا أصابك عطس أو كحة أو غير ذلك، استأذن بالخروح وتمود بمد الانتهاء.

اتيكيت الضيوف؛

- إدا كان الضيف حساسا من بعض الأطعمة عليه أن يخبر الصيف.
 - الصيف يسأل صاحب الدعوة عن نوع الحقلة حتى بختار الملابس.
 - لا يستحسن استخدام المحمول أثناء الماثدة.
 - عندما تشرب الشورية أو الشاي فلا تنفخ للتبريد.
 - لا تتحدث والطعام في فمك.
 - كرر احترامك للضيوف.

- لا تصطحب شخصا ليس له دعوة.
- قدم هدية لصاحب الدعوة ولو بسيطة.
- لا تبدأ بالأكل قبل أن تأخذ الإشارة من صاحب الدعوة.
 - اختر الوقت الناسب للمفادرة.....

اتيكيت الولائم في الخطبة وشريكة الحياة:

- مناك فرق بين أن تكون فردا من أفراد أسرتك أي الأم والأب والإخوة والأخوات،
 وبين أن تكون مع خطيبك أو مع أنسيائك، فأنت بين مجموعة أخري لا
 تعرفهم ولا يعرفونك وما بقبله منك والدك ووالدتك وإخوتك لا شرطا أن
 يكون مقبولا عند الأخرين.
- الحياة التي التقوم على نظام وقواعد حياة جاهلية فوضوية وغير مسلولة والا تفيد والا تخدم.
 - البيعة الذي يؤسس على الغرائز تهدمه الفرائز .
 - المُتَرَلُ الذي يبنى على الماء يغرقه الماء.
 - والدارالتي تشيدها في مجري السيول تهدمها السيول.
- أما البيت والأسرة التي تقوم على علم ونظمام وتقوي وإيمان وطاعة الله لا
 تقلعها الربح مهما اشتدت.
 - إذن ابن بيتك على صخرة الإيمان والعلم والأداب.
 - أو خطوة في سناء هذا البيت أن تتقدم إلى خطبة الفتاة.
- او ما یجب آن تعرفه یا ذاک انگ تراقب الفتاة وأهلها وتحاول آن تحدد نظام
 حیاتهم.
- وهم كندلك براقبون ويتعرفون عليك وعلى اهلحك وعلى سنوكك
 وبظامك وكيفية التعامل معهم.
 - أهم ثقاء يجمع انظرفين هو مائدة الطعام.
 - كيف تأكل، وكيف تعد خطيبتك مائدة الطعام.
 - أجمل ما في الخطوية وبدايات الزوج، العز ومات الرسمية.

- كيف تأكل آنت وهي، وكيف تلبس أنت وهي.
- وكيب تمشي أنت وهي، وكيف تتحدث أنت وهي.
 - · كيف تصعد الدرج وتنزل عن الدرج أنت وهي.
 - كيف تجلس وكيف تجلسين.
- هناه بعض النصائح والآداب، إذن تحاول أن تمارسها.

أولاء آداب الطعام:

- اجلس على المقعد الذي يحدد لك صاحب الدعوة.
 - اثترم بآداب الأكل في البداية والنهاية.
- تعلم كيف تمسك بالشوكة والسكيئة من البد وليس من الطرف.
 - اقطع الخبر بالسكين وليس بالأستان.
 - لا تصدر صوتا وأنت تشرب الشورية.
 - الرزيؤكل بالشوكة وليس بالبد أو الملقة.
 - لا تملأ الطبق إلى آخره بل اترك الثلث على الأقل.
- المعكرونة الاسباكتي تؤكل بالشوكة وتلمها على طرف الشوكة.
- السمك.. فصل اللحم عن الشوك أي قطع اللحم بالطول ويتم بعد ذلك فرد
 اللحم ورفع السلك بالشوكة.
 - بعد الانتهاء من الطعام استخدم الفوطة الموجودة على رجليك.

ثانياء آداب الجلوس والمشي

- المشى أهم شىء بلفت النظر في المرأق.
 - لكل إنسان مشيته الخاصة به.
- لا يجوز تقليد مشية الفنانين والفنانات.
 - السير والكتفان مرفوعان إلى الإمام.
- وضع الكتف على الأرض قبل وضع مقدمة القدم.

- لا تحرك ركبتك بصورة استدارية وأنت جالس.
- لا تخرج القدمين خارج إطار محور الجسم أثناء المشي.
 - أي المشى بخطوات معقولة ليست سريعة ولا قصيرة.
- ليكن الجذع مستقيما دون تصنع وارفع رأسك دون متابعة.
 - حرك اليد اليمني مع الساق اليسري.
 - احرص على الشي ولو عشرة مقائق كل يوم ولو إلا المنزل.
- ضع قدمك في كل خطوة بصورة مستقيمة أمام القدم الأخرى.

تالثاء الصعود والهبوط على الدرج

هذه نصائح للمرأة أكثر منها للرجل لأنه يعكس مظهر الجمال وكذلك بالنسبة للرجل وندعوكم إلى إتباع ما يلي:

- وانت صاعد على الدرج لا ترتكز على حاجز الدرج بثقلك كله.
 - حاول أن تلمس الحاجز بهدوء ورفق.
- عدم الانحناء إلى الأمام كثيرا حتى لا تجر قدميك جرا إلى الأعلى.
 - عند الهبوط من الدرج. لا تجعل جذعك متقدما إلى الإمام.
 - لا تجعل ركبتك متباعدين وان تهبط عن الدرج.
 - لا مانع من الانجناء قليلا حتى تري العرجات السفلي.
 - الانحناء لا يعنى ثنى الجدع فالجذع بيقي مستقيم.
 - رابعا: الجلوس وهو ظاهرة مكملة للجمال أو مشوهة للجمال.
 - الجلوس يعكس أخلاق الجالسين مكن على ما يرام،
 - الجلوس الصحيح يعني سالامة القوام ويبرز الجمال.
 - عندما تجلس.. اجلس بهدوء دون أن تلقي بنفسك على المقعد
 - اجلس دون أن تفتح رجليك عن بعضهما.
 - لا تكن الأقدام منحرفة إلى الخارج.
 - الجلوس المستقيم يعنى القوام المستقيم.

- ليس من الناس أن تضع المرأة ساقا فوق ساق.
- لا يعنى دلك أن تجلس كالأصنام دون حركة.
- افعل ما تحب ضمن الحدود والآداب دون إزعاج للآخرينز

ويوجه عام:

- الحياة نظام، والنظام آداب والأداب سلوك...
- والسلوك الطيب يوصلك إلى حياة طيبة.
 - أسرية ناجحة وموفقة بعون الله.

(8) بروتوكول المكالمة بالهاتف:

تراعى علا المكالمات الهاتفية (الرسمية) القواعد التالية:

- على طالب المكالمة أن ينتظر الشحص المطلوب، ما لم يكن أعلى مقاماً من هذا الأخير، وعلى موظف الهاتف أو أمين السر الخاص الحرص على رعاية هذه الأسبقية.
 - على طالب الكالمة أن يبادر إلى تقديم نفسه ويعلن اسمه وصفته.
- 3. لا يجوز الدخول إلى مكتب شخصية رسمية إذا كان يتكلم بالهاتف. وعلى الزائر، في هذه الحالة، أن يتنظر قليلاً ريثما تنتهي المكالمة، كما يترتب على أمين السر (في حال وجوده) مراعاة ذلك.
- 4. على الشخص الرسمي المضيف الذي يستقبل شخصية رسمية (كوزير دولة أو سفير أو مدير عام أو شخصية علمية أو اجتماعية كبرى). أن يطلب من أمين سره أو من موظف الهاتف، إيقاف الاتصال به هاتفياً، احتراماً للصيف ومراعاة لأهمية الحديث الذي سيحري بينهما. أما الهواتف الحاصة المتصلة مباشرة بشخصيات هامة، فتقتضي الإجابة عليها نظراً لما قد تنقله من أنباء هامة أو عاجلة أو خطيرة.

- 5 لا يجوز للضيف محاولة الاتصال هاتفياً من غرفة مضيفه الرسمي، لأمر هام أو عاجل إلا بعد الاستئذان منه، ويجب في هند الحالة أن يوجز حديث إلى أدنى حد ممكن.
- على المتكلم بالهائف أمام ضيفه أن يخفض صوته ويتكلم بالعموميات، ولا يردد ما يسمعه أمام الضيف إذا كان موضوع الحديث مكتوماً.
- 7. يستطيع المصيف أن يحدد موعداً قريباً بصوت عال، مشيراً بذلك إلى الضيف بوجوب إنها الزيارة والحديث قبل الموعد الاضطراري المحدد،
- على طالب المكالمة أن ينهي المحادثة مع كلمة شكر أو اعتذار؛ إذا اقتضى الأمر، ما لم يكن الشخص المخاطب أدنى منه مقاماً.
- وقتهم الثمين.
- 10. يجوز للشخصية المطلوبة إذا أطال المتحدث حديثه أن يطلب بلطف الاتصال به في وقت آخر، أو يطلب القدوم لزيارته في موعد يحدد فوراً أو بواسطة أمين السر، ما لم يكن المتحدث أعلى منه مقاماً.
- إذا انقطع خما الهاتف فجأة، لخطأ ما أوبسيب عطل فني، فعلى الطالب أن يحدد طلب المكالمة،
- 12. يقتضي عدم الاتصال بالشخصيات الهامة في درهم في ساعات الراحة أو القيلولة أو عند تناول طعام الغداء أو العشاء، أو في ساعة متأخرة من الليل، أوفي ساعة مبكرة من الصياح، ما لم يكن ثمة أسباب هامة جداً أو خطيرة بقتضى إطلاعهم عليها.
- 13. بستحسن في المباحثات السرية الجلوس بعيداً عن الهاتف أو إيقاف الخط (إذا أمكر). لأن للهواتف آذاناً قد تسمع الأحاديث وتسجلها.

(9) البروتوكول التشريفات:

يرتبط مفهومها بإدارة المراسم والأعمال التي تقوم بها، فهي جزء من إدارة المراسم واحد أقسامها الرئيسية.

إنّ إدارة المراسم هي علم لأنّ العمل فيها يقوم على أساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الإنساني، ومعرفة بطرائق الانصال ووسائله، وكدلك معرفة بقواعد البروتوكول والأسبقية والأعراف والتقاليد الخاصة بالمجتمع المحلّي أو المجتمعات الأخرى، كما تتطلّب معرفة وثقافة خاصة وعامة بتاريخ البلاد السياسي والحضاري والاقتصادي.

كما أنَّ إدارة المُراسم علم تطبيقي قائم على أساس ممارسة تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية والبروتوكولية وغيرها عِلَّ تنفيت السبرامج الخاصة بالمراسم.

وبالتالي هَانَّ إدارة المراسم تقبوم بتحويمل المرشة لقواعب البروتوكول والإثبكيت إلى واقع عملي من خلال تنظيم المؤتمرات والاجتماعات وغيرها.

أي أنّ العاملين بها يطبّقون كافة أنواع المهارة العروفة، ولهم القابلية على التفكير التحليلي ومعالجة المشاكل المعقّدة التي قد تواجههم أثناء العمل، كما يمتلكون المهارات الإنسانية من خلال قابليتهم على العمل المناسب، بالتماون مع الأخرين، كما يمتلكون المهارة التقنية أو الفنّية من خلال استخدام الخبرات التراكمة عندهم أو تخصّصاتهم الهنية في الأعمال التي يؤدّونها.

إنَّ إدارة المراسم هي علم وهنَّ فِي آن واحد والعلاقة بينهما طرديه، أي كلُما زادت المعلومات المعرفية لدى العاملين في إدارة المراسم زادت مهاراتهم التي تصقلها التجرية والعمل الدؤوب.

(10) آداب السلوك في العمل

إن التعامل السليم والهنب شيء يتحلى به الكثير منا، ولكن تنقصه تلك الضوابط البسطة لنصل فيه إلى درجة الكمال.

🗷 🌿 الهاتف:

يحكم استخدام الهاتف قواعد للسلوكيات التي يضترض أن يتبعها الجميع حتى تقل مشاكله، ومن أهمها:

- ان تنتم الكائمة في الوقت الملائم، ليس مبكراً جداً ولا متأخراً جداً حتى لا يتسبب ذلك في إزعاج الأخرين، وأن تكون المحادثة في وقت لا يتعارض مع فترات النوم أو الراحة، مع مراعاة فروق التوقيت عند الحديث مع اطراف موجودة في بلاد أخرى.
- يراعى أن تكون المُكالمة قصيرة تقديراً لمسؤوليات الطرف الأخر بالنسبة للعمل أو للأعباء المُنزلية، وإلا فأنه من حق المستقبل إنهاء المحادثة بأدب والاعتدار بوجود مشاغل أخرى تمنعه من الاسترسال في الحديث.
- على الشخص الذي يقوم بالاتصال، البدء بذكر اسمه وليس من حقه مثلاً أن يقوم للطرف الأخر (من يتكلم ممي على الخطائ أو، هل عرفت من أنا؟)، والمفروض إن مستقبل المحادثة لا يعطي إجابة عن مثل هذا السؤال، بل يصبر على أن يقدم السائل نفسه مع ذكر اسم الشخص المطلوب محادثته فكثيراً ما يكون (الرقم خطأ).

إذا طلب الشخص رقماً معيناً وتبين أن الرقم خطأ فعليه أن يبادر بالاعتذار، إذ من غير اللائق وضع السماعة فوراً من دون كلمة أو اعتذار ومن دون رد كما لو كان المتلقي هو المنتب، ولعل في الاعتذار بعض العزاء مقابل ما حدث من إزعاج.

- لا تظن أن غيرك يسعده أن يستمع إلى الأسئلة الأطفال الدين أسرعوا المرد على الهائف وخصوصاً الأطفال صغيري السن، بل عليك بالإسراع وتسلم السماعة من الطفل، وبعد أن يكبر الطفل قليلاً الوالدين تعليمهم الأسلوب الصحيح في الدر على المكالمات، وأول شيء هو ألا يحكوا تفاصيل الحياة العائلية الخاصة بأسرهم للطرف المتحدث.

📲 🎎 الخندق:

- إن المرء يستطيع أن يعيش في الفندق كيقما بشاء، ولكن من دون أن ينزعج
 أحداً.
- عدم إثارة ضوضاء أو جلبة في القرفة، وعدم التحدث في أثناء الليل بصوت عال.
- عدم إزعاج تزلاء الفندق بالعزف على الألات الموسيقية. أو رفع صوت الراديو أو
 التلفيزيون.

" ﴿ إِلَّا الْطَائِرَةِ:

- عدم التراحم على سلم الطائرة في الصعود، لأن المضيف أو المضيفة اللذين
 يحبيان الرحكاب عند مدخل الطائرة سوف يساعدانهم على الجلوس في مقاعدهم بحسب الأرقام المونة على البطاقات الخاصة التي يحملونها.
- لا يجوز للمسافر تبديل مقصده إلا في حالة وجود مقاعد خالية، ويعد
 الاستئذان من المضيفة.

إنّ من وأجبات المُضيفة والمضيف القيام بأعباء كثيرة وهي رعاية جميع المسافرين حتى الأطفال، فمن اللياقة إذن عدم إرهاقهم بكثرة الطلبات.

في جميع الطائرات وخاصة الكبيرة منها، أكثر من مكان للدورات المياه والمغاسل، فعلى المدورات المياه والمغاسل، فعلى المسافر الا يطيل مكوشه في هذه الأساكن، لأن العديد من المسافرين في الخارج بالانتظار.

أمام كل مسافر في الجيب الخلفي للمقعد الأمامي تعليمات وخرائط وأكياس من الورق تستعمل في حالة الشعور بالدوار، على السافر المريض في هذه الحالمة أن يحاول عدم لفت الانتباه إلى حالته قدر المستطاع، وبإمكانه طلب بعص الحبوب المهدئة المتوفرة في أكثر الطائرات.

على المسافرين التقيد بريط الأحزمة المدة لسلامة الركاب بلا تردد.

 بعد انتهاء الرحلة، على السافرين توجيه التحية والشكر إلى اللذين قاموا بخدمتهم يلا الرحلة.

" 🚜 الأسواق:

- لا تنقص من قيمة البضائع المعروضة عليك أو تظهر احتقارك لها، وإذا أردت
 رفضها وشراء غيرها أو عدم الشراء بتأتاً، فاكتف بالقول بأنها لا تلاؤمك.
- ليكن اختيارك للأغراض التي تريد شراءها من أحد المعارض سريعاً، لئلا
 يضيق صدر البائع وتضيق صدور الزبائن الأخرين من بطئك وترددك.
- إذا كان هناك من ينتظر، هلا تحاول أبداً أخذ دور غيرانه، وإذا حصل نزاع ما هاحتفظ برياطة جأشك، فإن في وسمك بلوغ حقت باللطف الحازم أكثر مما تبلغه بالحنق والغضب.

المبعدرة 🖹 🖺

- عند دخول المصعد ليكن وقوفك بانجاه الباب، وليس العكس،
- إذا دخل ردهة إحدى البنايات شخص ما، وكنت سبقته إلى دخول المصعد،
 فيجب عنيك أن تنتظره بدلاً من المبادرة إلى الصعود قبل أن يلحق بك،
 وعليه أن يشكر لك انتظارك إياه.
- إذا كنان المصعد مزدحماً، وفيتح البناب في طنابق يقصده غيرك، فحناول مساعدته بالخروج وثو اضطررت للخطو خطوة واحدة خارج باب المصعد.

إدا دخلت المصعد مع صديق لحك، وكان مزدحماً بالناس، تكلم معه بهمس إدا
 اضطررت للكلام.

إلقراءة:

- عليك إعادة الكتب إلى الأشخاص الندين أعاروك إياها متى انتهيت من
 مطالعتها، من دون أن تنتظر منهم مطالبتك بها.
- يجب أن تعيد الكتب المستمارة إلى أصحابها وهي في حالة جيدة، وقد فتحت صفحاتها بعناية ومن دون أن يكون عليها بقع أو ملاحظات، ولا يحق لك الاحتماظ بها أكثر من حمسة عشر يوماً، وعليك إعادتها إلى أصحابها بعد انقضاء هذه المدة وإن لم تنته من مطالعتها.
 - لا يحق لك إعارة كتاب قد استعرته من آخر قبل استلذان صاحبه بذلك.

الانتظان

ية عيادة الطبيب أو ية مطار صعب ومرهق للأعصاب، ولكن التهذيب يوجب التحلي بالصبر والهدوء بواسطة القراءة ريثما يحين دورك.

" ١١٤ حتفاظ بالسر:

يجب الاحتفاظ به ولو كان أخطر من الاحتفاظ بالمجوهرات لما يسببه من قلق وتقييد للحرية، وهذا قمة التهذيب.

" يلاترتيب المنزل؛

إن ترتيب المنزل وتنسيقه أقرب إلى عالم الجمال من إلى أي شيء أخر. والمنازل كبيرها وصفيرها لا تبدو جميلة إذا لم يبراع في ترتيبها عنصر الجمال والتنسيق.

يجب أن يؤلف أثاث كل غرفة كوحدة منسجمة، فإذا أردت صنع أثاث جديد أو تحديد الأثاث القديم، فأجعل من إحدى قطع الأثاث نقطة ابتداء مثلاً؛ طاولة وسط من طراز معين يجب أيتكون إلى جانبها مقاعد من الطراز تعسه.

الحرص على عدم جمع قطعاً من الأثاث كل واحدة منها ذات طرار مختلف عن الأحرب في غرفة واحدة، أو أثاثاً قديماً إلى جانب أثاث عصري، إلا في حالة التنسيق بينهما.

- من الأفصل أن يكون أثناث المنزل بشكل عام من طراز واحد، وتكن إذا كان لديك أكثر من معالون للاستقبال فاجعل من أحدها عصري الأثناث والأخر شرقياً أو ستيل.
- إن كثرة تنوع المفروشات توحي بما في المعارض من تعدد الألوان والأشكال ولا توحي بالاطمئنان والانسجام اللذين يجب أن يوحي بهما الأشاث المرتب بضن وذوق.
- ترك كراسي الحديقة للحديقة، وعدم الإكثار من الأشغال النسائية والشراشف المطرزة، وعدم جمل أواني الزينة صفوفاً أو فرقاً في الواجهات الزجاجية، فإن آنية واحدة في وحدتها تبدو أجمل من عشرات الأواني المرتبة والمؤرعة بإسراف.
- لتكن غرف النوم أشبه بصالونات صغيرة أزل جميع مظاهر الأناقة الكاذبة،
 كالمحداث المطرزة ودمئ الزينة.
- حاول التنسيق بين ألوان الجدران وألوان الأشاث وكذلك توزيع الأنوار وأنية الزهور.

استعن بالكتب ومجلات الدورية المختصة بترتيب المنازل بما يلائم ميرانيتكم أو استعن بالأخصائيين في هذا الحقل لتقديم الخبرة.

وأخيراً، بإتباع هنه النصائح تنعم في منزلك بالراحة والمتعنة والكرامة الشخصية.

احترام النظام:

بعض الناس يتصرفون كأنهم الوحيدون في هذا العالم، ويعدون ذلك تعبيراً عن الحرية والديمقراطية، فمنهم من يقرر أنه غير مقيد بما ورد في بطاقة الدعوة بعدم اصطحاب الأطفال، وأن ذلك لا ينطبق على أسرته لأنه من العائلة.

البعض الأخر برى أن صن حريته الحق في الاستماع للموسيقي في منزله أو سيارته مهما ارتفع الصوت وأزعج الأخرين.

- البعض الآخر يصر على ارتداء ما شاء من النياب، لأنه حرية احتياره حتى لو
 كانت غير متناسبة مع الحفل أو التجمع الذي سيحضره.
- احترام الأولوية في الطابور- أي طابور- وعدم التحايل للحصول على خدمة قبل أن يأتى دورك.
- في المتاحف برجي عدم السرائية المتماثيل أو اللوحات بأصابح اليد، فالاستمتاع بها يكون بالعين وليس باليد.
- لعل الإحساس بـ(الأنا) مطلوب أحياداً، ولكن في إطار الاعتدال وعدم التصادم
 مع القواعد التي تحكم مجتمعها.

السلومكيات حول المائدة:

- يجب التصرف باتزان ويساطة من دون أي تكلف، ولا داعي اللاحظة الآخرين
 خلسة أو التعليق على الهفوات البسيطة التي لم تلاحظ.
- على الضيف أن يجلس إلى المائدة دون جمود أو توتر، وجعل مقعده بحيث لا يكون بعيداً ولا تقريباً جداً من المائدة.

الامتناع عن العيث بأدوات المائدة، أو رسم الأشكال فوق غطائها.

أداب تقديم النقود للغيرة

هناك حالات للتعامل الشخصي يدعو "الإتيكيت" والنوق المام إلى وضع النفود في مظروف قبل تقديمها للطرف الأخر، ويكون من غير اللائق أبداً تقديم الأوراق النقدية غير مغلفة وذلك على سبيل المثال:

- تقديم هدية نقدية بمناسبة الزفاق أو ميلاد طفل أو مناسبة اجتماعية
 أخرى.
 - تقديم منحة أو صدقة أو زكاة مال.

آداب تسليم هدية أو طرد عند السفر:

عند تقديمك رسائة أو طرداً صغيراً لقريب أو صديق ليصطحبها معه يلا سفره، فعليك أن تسلمه لله مفتوحاً وأن تعرض عليه محتوياته، على أن يقوم هو بإغلاق المظروف أو اللفافة بمعرفته.

" آداب المجاملة:

الابتسامة المنبة طريقة لبقة في التعبير لأنها تدخل البهجة إلى النفوس، ولكن الابتسامة لا توزع على أي كان من الحاضرين لأنها تفقد قيمتها،

- مراقبة الدات تسهل السيطرة على النفس في ضبط الأعصباب والاعتدال في التصرف ومواجهة مواقف الغضب.
- الميش بنكاء وتهنيب مع الآخرين.
 يجب على الفرد أن بقبل القليل من الإزعاج في سبيل إبعاد الكثير منه عن الأخرين.
- عليك التحلي بالصبر كي تتفادى التصرف العظامهما تطلب الصبر من جهد.

يحب أن تكون العلاقات بين الأقباري دائماً في جو حميم لا تؤثر في الغيوم العادرة، لأن أسهى درجات السعادة أن تكون له عائلة ممتدة متر انطة.

يجب أن تتوطد العلاقات مع الأصدقاء شيئاً فشيئاً مع مرور الزمن، ويحب عدم التسرع في اختيار الصديق للوهلة الأولى، بل يجب التعمق في معرفة ذلك الذي تجنعه قبل أن تدخله دارك وتنقل أسرارك إليه.

أكثر الصداقات ارتباطاً مدى الحياة هي صداقات الدراسة الأنها صداقات الدراسة الأنها صداقات أخوية لدرجة أن الصديق يعرف عن صديق المرسة أن "أخوة".

- من مظاهر التهذيب أن يتعامل المريض مع الطبيب من منطلق الثقة به، لأن
 ذلك يساعد على حسن المعالجة وسرعة الشفاء بإذن الله.
- يقضى التهذيب مع المرأة الحامل تقديم حكل عون لها ولو كانت غريبة لا تعرفها، فتؤمن لها مقعداً أو تنقلها من شارع لأخر أو تحمل عنها أغراضها، وهذه الخدمات تقدم في الوقت نفسه إلى المتقدمين في السن وإلى المعاقين نساءً ورجالاً وأطفالاً.
- التهذيب مع الجيران أمر مهم جداً. لأن ذلك يؤدي إلى خلق علاقة طيبة،
 فالسهر على راحة الجار وعدم إزعاجه والتحدث معه بالطريقة التي يرغب يلا
 سماعها تجعل علاقات الجوار مريحة وسعيدة.
- يجب التعامل مع الرؤساء بتهذيب واحترام مع مراعاة أنهم غير مستعدين لسماع النقد الصريح، ويستحسن أن يكون التحدث مع الرئيس على انضراد في الوقت الملائم.

الماناة من الكحة أو السمال:

إذا فأجأت الكحة شخصاً عن الأخرين ثم الاعتنار برقة، وإذا كانت الكحة فمه بمنديل وإدارة الوجه بعيداً عن الأخرين ثم الاعتنار برقة، وإذا كانت الكحة عنيفة ومستمرة فيمكن للشخص الاستئنان وترك المكان لفترة قصيرة حتى تهدأ الكحة ثم يعود للمكان بدلاً من إزعاج المحيطين به.

(11) بروتوكول استقبال الوقود:

جوانب السلوك الإداري والتنظيمي الخاص باستقبال الوقود:

أولاً؛ خطوات قبل الوصول؛

- 1. إثارة موضوع القيام بالزيارة بين الداخل والخارج.
- تبادل الراسلات واستكمال البيانات من غرض الزيارة.
- الموافقة على الاستضافة (نوعها ملتها) ووضع البرنامج المبدئي عن طريق إدارة المراسم.
 - 4. عدم تعارض الدعوة مع نشاط آخر سواء كان أكثر أهمية أو أقل.
- فتح ملف خاص بالموضوع مبين عليه من الخارج رقم الملفات واسم الطبيف أو
 الوقد والمدة وعدد الضيوف.
- 6. تحديد موعد الوصول ووضع البرنامج المفعمل والنهائي مع المطالبة بأسماء وعدد الضيوف قبل الوصول.
 - 7. اتخاذ الإجراءات المالية اللازمة.
 - 8. الاتصال بأماكن الإقامة لغرض الحجز أو إقامة الحفلات،
- حجز وسائل النقل المختلفة والأماكن التي سيتناول فيها الضيوف الوجبات وإقامة الدعوات.
- 10. حجز أماكن الزيارات المختلفة حسب البرتامج ابتداءً من تصاريح الدخول والاتصال بالمكاتب السياحية وتأكيد الحجز.
- أ. حجيز مواعيد القبابلات الهمّية المختلفية منع الشخصيات البيارزة حسب البريامج.
- 12. طباعة وتوزيع برنامج الزيارات على أن يُوضع عِنْ غلاف أنيق، وكشف بأسماء الصيوف حسب الحروف الأبجدية أو مكانة ووظيفة الصيف وعنوانه.
- 13. الاحتفاظ بصورة للبرنامج وقائمة بالأسماء مبين عليها مكان الإقامة لتسهيل الاتصال عند الحاجة.

- 14. الاتصال بوسائل الإعلام من أجل التغطية الإعلامية.
- الخميس المسور الخماص بالجهمة الداعيمة الالتقاط المسور النذكاريمة في الأماكن المحتلفة قبل الزيارة.

ثانياً: خطوات يوم الوصول:

- التركيز على الترتيبات الخاصة بوسائل النقل إلى مكان الوصول.
- الاتصال بالمسئولين في أماكن الوصول: (المشارات، الموانق...) للوقوف على
 حركة النقل وخصوصاً لكبار الضيوف في حالة وصول شخصية مهمة، بما
 يضفى على الاستقبال الجدية والترحيب والتقدير لشخصية الزائر.
 - 3. الاستقبال داخل المنطقة الجمركية:
- إن يق حالة وصول شخصيات مهمة يكون الاستقبال عشد مهبط الطائرة للدخول إلى المدرج: أو قبل رسو السفيئة.
 - ب. تقديم الورود وذلك حسب أهمية الضيف.
 - ج. تعارف الضيوف مع كبار الستقبلين، ويقدّم رجل المراسم نفسه للضيوف.
- د. التوجّه إلى غرفة كبار الزوّار؛ حيث يُقدّم المرطبات إذا استدعى الأسر ذلك؛
 أو الاتجاه مباشرة إلى صالة الجوازات والجمارك.

وإذا كان الضيف من الشخصيات المهمة يتوجّه بسيارة إلى مكان الإقامة مباشرة. على أن تلحق به حقائبه في سيارة أخرى، ويتّبع ذلك في حالة السمر.

- 4. إجراءات جوازات السفر:
- أ. مل، البيانات المطلوبة في حالة عدم ملتها قبل الوصول.
- ب، الحصول على تأشيرة الدخول في حالة عدم الحصول عليها مقدًّماً.

5. الإجراءات الجمركية:

- ملء البيانات المطلوبة في حالة عدم ملئها قبل الوصول.
- ب. التأكد من وصول الحقائب وعددها، وقة حالة عدم وصولها يُخطر (يبلغ)
 مندوب شركة النقبل بمواصفات الحقائب المفقودة اللاستدلال عليها،
 وإخطار المحطّات التي مرّت بها وسيلة النقل ابتداءً من محطة القدوم إلى
 الوصول أو ما بعدها لإعادتها لصاحبها أو تعويضه.
- ج. التأكّد من سلامة جميع الإجراءات الجمركية، بحيث لا تكون هناك مشاكل عند المعادرة.
 - د. تغيير العملة الأجنبية بالعملة المحلّية لن يرغب بدلك،
- 6. التوجّه إلى مكان وسائل النقل إلى المدينة؛ والتركيز على عدد الحقالب مرّة اخرى قبل شحنها وتمييزها بعلامة مميّزة.
- استكمال البيانات عن الضبوف: مثل التغيير بالأسماء أو العدد، ويُنظّم قائمة بالأسماء.
- الاتصال من مكان الوصول إلى مكان الإقامة: وفي حال كبار الزوّار يكون نقل
 الحقائق بسيارات خاصة تلحق بسيارة الضبوف.
- إلا حوال العادية قد تكون العرصة مواتية للوظف المراسم حسب ميعاد الوصول والعدد والظروف المعيطة لعمل ما يأتي:
 - إلقاء كلمة ترحيبية وتمنيات طيبة بالإقامة باسم الجهة الداعية.
- ب. إعادة توزيع الكشوف الخاصة بالإجراءات الجمركية وتوزيع جوازات السفر
 الخاصة بهم.
- ج. يوزّع عليهم بطاقة مبيّن عليها اسم ووظيفة المرافق وعنوانه ورقم الهاتف في العمل والمسكن.
- د. توزيع البرنامج والأسماء إذا لم يكن بحوزتهم لإعطائهم فكرة تأكيدية عنه
 وثلتعريف بعضهم ببعض.

- ه. يشرح لهم موظّف المراسم يسهولة الإجراءات التقديمة والجمركيمة
 والجموازات الخاصمة للمولمة المضيفة، وما قد يتطلّب منهم أثناء وقبل
 مفادرتهم البلاد.
 - و. يقوم بالشرح باختصار أثناء الطريق للضيوف عماً يرونه.

10. إجراءات الوصول إلى الفندق أو مكان الإقامة:

يتم تسجيل الأسماء عند استقبال الفندق وتوزّع عليهم العرف وينم الإشراف على نقل الأمتعة إليها والاحتفاظ بكشف الأسماء وأرقام الغرف.

إذا كان الوصول نهاراً يرتّب لهم موعد بدء الزيارات وقد يكون مباشرةً أو بعد مدّة قصيرة.

وإذا كان الوصول ليلاً يُعلَىٰ عن موعد الإيشاظ والإفطار، وإمّا أن يكون موحّداً للجميع حسب البرنامج أو حسب رغبة كلّ فرد ثم موعد بدء الزيارات.

بَالِثاً: خطوات بعد الوصول:

- 1. وضع برنامج الزيارة بالاتفاق مع الصيوف إدا لم يكن قد وُضع بعد،
- 2. المرافقة طوال الوقت، ويتحدّ عدم المرافقين حسب عدد وأهمية الوفد،
- الاستجابة لطلبات الضيوف وأسئلتهم وتبليغها إلى المركز الرئيسي أولاً بأوّل، للردّ عليها وتنفيذ رغباتهم المكنة للتحقيق.
- عمل تقرير يومي عن الرحلة متضمناً الملاحظات التي يبديها الضيوف والملاحظات عنهم.
 - القيام بمراجعة البرنامج اليومي وتأكيد الحجوزات للفعاليات المختلفة.
- أ. التقاط الصور التذكارية لأعضاء الوفود وتوزيعها على الضيوف قبل سفرهم، أو الاحتفاظ بقسم منها ووضعها بملف الزيارة، والاستفادة من تلحك الصور بالتغطية الإعلامية.

رابعاً: خطوات قبل المفادرة،

- 1. التنبيه على الوقد بموعد السفر المحدد.
- 2. إخطار (إبلاغ) مركز السفر وشركات النقل.
- التنبيه على الوفد بموعد مغادرة مكان الإقامة.
- إخطار شركات النقل التخاذ البلازم نحو معاملة الشخصيات الهامة، وقد تقوم بإرسال سيارة خاصة النقله من مكان الإقامة إلى مكان المغادرة.
- 5. إخطار أعضاء الوقد بتسوية كلّ الحسابات الزائدة مع محاسب الفندق حسب نوع التضييف، أو يقوم موظّف المراسم بالإمضاء علا حال تخويله على حساب قائمة الوقد إذا كان التضييف كاملاً وحسب البرنامج.
 - 6. التأكُّد من حيازة كلّ فرد على جواز سفره.
- الإشراف على حقائب الوقد ووضع العلامات الميزة عليها وإنزالها من الغرف وعدها.
 - 8. مفادرة محلّ الإقامة إلى محلّ المفادرة،

خامساً: خطوات يعد المفادرة:

- أ. كتابة التقرير النهائي الخاص بالزيارة.
- 2. وضع نسخة من البرنامج المنفُد في ملف خاص بالموضوع (الزيارة).
- 3. مراجعة جميع القوائم التي تُرِد تمهيداً لصرفها بعد التأكُّد من صحَّتها،
- البرد على أسئلة الضيوف البتي لم ثبرد الإجابة عليها قبل المفادرة وإرسال الإجابات حسب القواعد المرعية.

(12) إتيكيت المراسلات في العمل:

دروس الإتيكيت لا تنتهي فجميع تصرفاتنا في الحياة تخصع لفس الجامله وقواعده، وتتجلى بوضوح هذه القواعد في مجال العمل يطلق عليها "إتيكيت العمل" وتتعدد المحالات التي قطبق فيها عند:

- إجراء الكالمات الهاتفية.
 - استخدام المأكس.
- الإنابة في الاجتماعات.
- القيام والجلوس عند تقديم شخص لأخر،
 - ﴿ فِي حَالِمَ عِدِمِ التَّمَاوِنِ.

ويتضمن إليكيت الراسلات في الممل:

- أ. رسائل الشكر: وهي مطلوبة حتى إن كانت بخط اليد فلا تشترط كتابتها على الألة الكاتبة أو الحاسب الألي، ولا تكثر من هذه الرسائل ولا تطل فيها أو تبالغ عند التعبير بكلمات الشكر، فلمهم أن تكون قصيرة ولا تحتوي على النفاق بحيث تؤدي الغرض المطلوب منها.
- 2. خطابات العمل: وتتطلب مهارة وحرفية في كتابتها وذكر الفرض من إرسالها بدون الله والدوران فخطابات العمل مثل المكالمات الهاتفية التي تضيع الوقت للشخص الذي يقرؤها مثل: تقديم التحية المبالغ فيها أو سرد الأحداث التي تمت من قبل، لكن في الوقت نفسه الا بم من الإشارة للشيء الذي ذكره الشخص من قبل أو قعله بشيء من الإيجار.

ومن العبارات التي تدعو للمضايقة تلك التي تكتب في نهاية الخطابات لمزيد من التفاصيل التي يحتاجها الفرد.

صيفة المسايقة:

"إذا كانت لنبيك أي استفسارات من فضلك لا تشعر بحرج للاتصال بنا وسيكون ممن دواعي سرورنا الرد عليها".

- الصيغة البسيطة الطلوية:

"من فضلك الاتصال بنا إذا كانت هناك أي استفسارات أو عند الحاجة لأي معلومات إضافية".

استخدام الأسماء في بداية المراسلات والتوقيع:

هناك قاعدة تتبع بهذا الخصوص إذا استخدمت الاسم الأول من الشخص الموجه له الخطاب فيكفي بالتوقيع بالاسم الأول ابضاً منحك عند التوقيع، أما إذا انتابك القلق عما إذا كان سيتعرف عليك أم لا لأنك لم تكن محدداً بالقسر الكالالي لا رسالتك لهويتك أو لعدم معرفة الشخص بك فيفضل التوقيع شم كتابة الاسم كاملاً.

والـورق الرسمـي الخـاص بالشـركة يستخدم لأغبراض العمـل فتـعل، لا لأغراض شخصية لأنه قد يعرض الشخص للمساءلة القانونية.

إثيكيت وسائل الاتسال الإلكترونية:

توافر وسائل الاتصال الإلكترونية كافة قد يكون شبه مُلحّ عُيَّ المَنزل، وإن لم تكن بالفعل قد توفرت الآن من هاتف خلوي، وفاكس، وبريد إلكتروني، ينبغي الوقوف واصطحابه لباب المكتب والإمساك بمقبض الباب له/ لها حتى الرحيل.

- عندما تستقبل امرأة عميلاً رجلاً في مكتبها يجوز لها استقباله وهي جالسة، لكن في المجمل عليها اتباع القواعد الخاصة ياستقبال الرجل للعملاء في مكتبه، إذا كان من الجائز لها أن تجلس عندما يكون هناك عملاء أصغر منها في السن، فيجب عليها الوقوف عند، استقبال العملاء من السيدات الكبر منها في السن.
 - يُ النطعم. إذا صادف أن قابل الرجل امرأة يغرفها فإنه ينبع التاثي:
- إذا قامت المراة بتحية الرجل تحية عابرة عند مرورها به عليه الاحكتفاء بتوجيه إيماءات التحية من مكانه مع النهوض من على مقعده قليلاً وعدم الوقوف كلياً للتغبير عن الاهتمام وتبادل التحية معها.
- أما إذا توقف لتبادل الحديث، فعليه النهوص من مكانه كلياً لتقديمها لياقى الأشخاص الذين يجلسون معه حول الماندة.
- يا المنظران ويا حالة إقامة حضل يا إحدى الناسبات الخاصة على المضيف والمضيفة استقبال زائريهم والترحيب بهم يا وضح الوقوف عند وصولهم، بل اعضاء العائلة المضيفة كافة عليهم إتباع الخطوة نفسها إلى جانب الصفار أيضاً باستثناء الأطفال ما لم يتم تقديم الضيف لهم شخصياً يكون وقوفهم يا هذه الحائلة وإجباً.
- لا يطلب من المرأة الوقوف عندما يقدم لها شخص بعيداً عنها إلا إذا كان الشخص أكبر منها في العين أو في الركز أو مع شخص ستدخل في حوار معه: كما ينبعي على المرأة الوقوف عند مصافحة سيدة أكبر منها في السن لأن الوقوف هنا دليل على احترام السن الكبيرة.

(13) بروتوكول بطاقات الزيارة:

إن الغاية من إرسال بطاقات الزيارة أو إبداعها إثبات حضور شخص ما إلى دار شخص أو إلى مكتبه، للقيام بواجب وطيفي أو اجتماعي كالتهنئة أو التعزية أو لرد الزيارة (إدا كان الشخص المرسل إليه البطاقة أدنى مقاماً) ..الح.

كما يجوز تبادلها عند التعارف للتنكير بالاسم والصفة الرسمية أو العلمية والعمل المهني أو التجاري بالإضافة إلى العنوان(في حال ذكره).

والعادة المتبعة في معظم البلاد - باستثناء الأنكلوسكسونية منها - تقضي بأن يبادر القادم من السفر إلى زيارة رؤسائه وبعض زملائه وأصدقائه المقربين وإرسال بطاقته إلى بقية الأصدقاء والزملاء، أما في انكلترا فإن القادم ينزور الشخصيات الرئيسية العلى مقاماً منه أو المادلة لمقامه، وينتظر زيارة ببقية الأشخاص ليرد لهم الزيارة.

قواعد إرسال البطاقات:

- 1. يعتبر إرسال البطاقة بمثابة زيارة شخصية.
- يقوم الشخص الذي يحتل مركزاً مرموقاً بإرسال البطاقة، ويقضي الواجب بزيارة أو الإجابة على بطاقته ببطاقة مماثلة خلال (24 ساعة).
- 3. يقوم بإرسال البطاقة الشخص القادم إذا كان اصغر سناً أو مقاماً من الشخص المرسل إليه، ويكتب عليها عبارة؛ (للتحية بمناسبة وصوله)، وقا حال تعادل المقام والسن، فالبادرة تصدر عن الجهة الأكثر لباقة أو أشد اعتماماً بموضوع الزيارة.
- بستحسن إبداع البطاقة بالنات خلال 24 ساعة من موعد القدوم، ويحوز إرسائها بواسطة رسول خاص إذا كان الشخص المرسل إليه أدنى مركزاً،
 (دون ثنيها) وتجب الإجابة على البطاقات خلال 24 ساعة.
 - يرسل الزوج أو الزوجة بطاقة مشتركة إلى أسرة أخرى.

- 6. يرسل العبازب أو الأرسل بطباقتين إلى منبزل الأسرة البني بود مجاملتها. إحداهما ثلزوح واثنائية ثلزوجة (إذا كان العرف المحلي يسمح بذلك)، ولا يدكر على البطاقة الموجهة إلى الزوجة أي عبارة.
- أ. ليس للسيدة أو الأنسة إرسال بطاقتها إلى موظف أو شخص منا إلا إذا كانت موظفة، واقتضت ذلك ظروف العمل.
- 8. يجوز إرسال بطاقة باسم الروجين إلى السفير البابوي أو إلى أي مطران أو نائب بطريركي.
- 9. يستحسن لدى إيداع البطاقة شخصياً ثني كامل طرفها من جهة اليسار (بمرض سنتمنر واحد تقريباً) إشعار بالقدوم شخصياً، مع كتابة عبارة صعفيرة للحيلولة دون استعمال البطاقة في مجال آخر، ويقتضي العرف في بعض البلاد الأوروبية بثنيها من أعلى (الزاوية اليمتى)، إشعاراً بالحضور بالنذات أو بالرغبة في المقابلة، أو من أعلى (الزاوية اليسرى) للإعراب عن المواساة والاشتراك في المحزن الحداد، غير أن هذا العرف لا يعتبر قاعدة عامة، ولا يجوز ثني البطاقات التي ترسل ضمن غلاف بواسطة البريد او مع رسول خاص.
 - 10. يرسل العازب بطاقة مجردة من الألقاب إلى العازية أو السيدة الأرملة.
 - 11، ترسل الأسرة بطاقة مشتركة إلى الأنسة العازية أو السيدة الأرملة.
- 12. يرسل الشخص المتزوج إلى السيدة المتزوجة بطاقتين: الأولى باسمه والثانية باسم زوجته حتى لو لم تكن هذه الأخيرة تعرف تلك السيدة.
- 13. ترسل الأسرة بطاقة باسم الزوج فقط إلى رجل عازب أو ارمل، ولو سبق ان ارسل بطاقتين إلى الزوج والزوجة.
- 14. إذا أرسلت أنسة عازية أو سيدة أرملة بطاقتها إلى أسرة، فيقتضي إجابتها إرسال بطاقة باسم الزوجة فقطه ما ثم تكن تلك الأنسة أو تلك السيدة بلاوماسية فيمكن حينئذ إجابتها بإرسال بطاقة باسم الزوجين.
- 15. إذا اضطرت السيدة المتزوجة إلى ارسال بطاقة إلى رجل عازب(إما للتهنئة او للتعزية). وكان سبق أن أرسل زوجها بطاقته، فلها أن ترفق بطاقتها ببطاقة

تحمل اسم زوجها دون أن تكتب عليها أية عبارة، وفي هذه الحالة يجيب الرجل العازب ببطاقة موجهة إلى الزوجين.

استمهال البطاقات:

تستعمل البطاقات في الناسبات التالية:

- رداً على بطاقة تمارف.
- 2. ثرد الزيارة (إذا كان الشخص المرسل إليه أدنى مقاماً أو أصعر سناً).
- للتهنئة (بالعيد او بأية مناسبة رسمية أو اجتماعية)، ويضاف إليها عبارة مناسبة وموجزة تتضمن بعض التمنيات، مع باقة الورود أو الأزهار المرسلة.
- مع الهديبة المرسطة بمناسبة عيد رسمي، أو شخصى، أو بمناسبة العودة من السفر.
 - للشكر على تهنئة أو تعزية ،
 - ثارد على دعوة تحفلة غداء أو عشاء،
 - 7. ليقدم الشخص نفسه إلى شخص آخر،
- الطلب زيارة أو مقابلة. وتقدم في هذه الحالة إلى الحاجب أو السكرتير أو السكرتير أو السكرتيرة.
 - للتوديع بمناسبة السفر.
 - 10. للتوصية بشخص آخر،

ويجب أن يكون لو البطاقة أبيض دائماً، وتكتب البطاقة بصيغة الغائب ولا توقع وقلّما يوضع عليها تاريخ، وتختلف الأعراف المعلية بالنسبة لحجم البطاقة: ففي بريطانياً يكون حجم بطاقات السيدات أكبر من حجم بطاقات الرجال، ويجوز أن تضاف إليها العنوان، وجرى العرف في التعامل البيلوماسي والدولي، والاجتماعي، على تسحيل إحدى العبارات التالية على البطاقات الرسلة، أما باللغة العربية، أو بالحروف الرمزية المادلة ثها الفرنسية، وفقاً للظروف المتضبة:

- 1. اللشكر، أو (P.r.) إي (Pour remercier).
- التهنئية بالعيد، أو (P.f) أي (Pour feter) ويقتضي الإجابة على هذه البطاقة خلال 24 ساعة.
- 3. التهنئة براس السنة، أو (P, f, n, a) أي (Pour feter nouvelle annee).
- 4. للاستئذان بالسفر (أو مودعاً) أو (P.P.C) أي (Pour Prendre Conge). وترسل هذه البطاقة إلى رؤساء البعثات الدبلوماسية وبعض الوزارة والمديرين في وزارة الحارجية وبعض الأصدقاء، ولا ضرورة للإجابة عليها.
 - 5. التعزية أو (P. C) أي (Pour Condolences).
- 6. للتقديم أو (P. P) أي (Pour Presenter). وترسل في هذه الحالة بطاقتان، بطاقة المرسل إلى رئيس البعثة الدبلوماسي وبطاقة الموظف الدبلوماسي البعثة الدبلوماسي المرد خلال الجديد المراد تقديمه إلى بعض موظفي وزارة الخارجية، ويقتضبي المرد خلال 24 ساعة.
 - 7. للتعارف، او (P. f. c) ای (Pour faire connaissance).
 - 8. اللاطمانان عن.... أو (P. P. c) أي (Pour Prendre nouvelles).
- 9. مع تعيات (فلان): (avec les compliments de). باللغة الإنكليزية: (With the compliments to.....)

ويستحسن كتابة جميع هذه العبارات بالقلم الرصاص، باستثناء تلك التي ترسل بالبريد.

أنواع البطاقات:

يستحسن أن يكون لدى كل أسرة (أربعة أنواع من البطاقات) تستعمل في شتى المناسبات الرسمية أو الأجتماعية التاثية:

1. البطاقة الأولى: تحمل اسم الزوج مع بيان لقبه، أو رتبته العسكرية إضافة عدم المخته، أو مركزه الرسمي، أو الاجتماعي، أو المهنة التي يمارسها، ويستحسن عدم الإكثار من تعدد الألقاب ما لم تقتض الظروف ذلك.

- البطاقة الثانية: تحمل اسم الزوج (وكنيته) مجرداً من آية صفة، بالنسبة
 للشخصيات للعروضة أو المرموضة، أو السنتعمالها في المناسبات الشخصية أو
 العائلية.
- البطاقة الثالثة: خاصة بالسيدات، تعمل كنية أزواجهن كقولنا (حرم فلان...) ولا يطبع عليها رقم الهاتف.
- 4. البطاقة المستركة: تحمل اسم الزوج مع ذكر (وعقيلته) على الشبكل التالي: (فلان والسيدة عقيلته) وبالفرنسية (... Mr. et Mmc..) وبالإبكليزية (Mr. et Mmc..) وبالإبكليزية (Mr. and Mrs....)
 بيان أية صفة رسمية.

وباستثناء البطاقات من الفئة الثانية والثالثة، هقد اصبحت الضرورة الاجتماعية تقتضي ذكر رقم صاتف المنزل على الأقبل(إن لم يكبن مكتوماً)، ويستحسن في جميع هذه البطاقات عدم ذكر العنوان كما هو جار في الولايات المتحدة، وتجوز أحياناً إضافة العنوان على بطاقات الفئتين الأولى والرابعة، كما يقتضى العرف في إنكلترا.

وبالنسبة لرجل العلاقات العامة فإن بطاقات الزيارة هي أول شيء ينبغي أن يفكر فيه، إذ عليه حسب الأصول المراسمية أن يبعث بها لكبار الشخصيات التي سيعمل معها، وتكتب عادة بحسب ما تقرره العادات في البلد الذي يقيم فيه،

وقد تكون بالإنكليزية، أو الفرنسية أو الإيطالية، ومن المستحسن في بعض الدول أو البلدان طبع البطاقة بالحروف البارزة، ومن الأفضل في البلاد العربية أن تكون البطاقة باللعة العربية وإلى جانبها بطاقة ثانية بلغة أخرى حسب مقتصيات الظروف والأحوال ويحسب نوع المؤتمرات المولية وشخصية الدول التي تشترك فيها.

ا بطاقات اللقب الرسمي:

يقتصي العرف في الفولايات المتحدة طبع بطاقة رسمية يذكر فيها المنصب أو المركز (دون بيان الاسم) وهي خاصة بالفتات التالية:

- رئيس الولايات المتحدة ونائيه.
 - رئيس مجلس النواب.
 - وزراء الدولة وتوابهم.
 - 4- السفراء،
- بعض كبار المديرين في وزارة الخارجية.

بطاقة الدعوة للمؤتمرات:

تكتب بطاقة الدعوة هادةً بلغتين، وتكون عادة لغة البلد التي يقام فيها المؤتمر، والأخرى اللغة الأجنبية التي يقررها المؤتمر، وتكتب أسماء المدعوين إما بالألة الكاتبة أو بخط اليد.

وتوجه الدعوة عادة باسم المؤتمر أو باسم رئيس المؤتمر، وتطبع على ورق أنيق وتوضع في غلاف أنيق يكتب عليه المنوان.

أما الدعوات الفردية التي يقيمها رجال العلاقات العامة فيمكن أن تكون شفهية، وإذا كانت مكتوبة فهناك قواعد بسيطة تراعى عند تحريرها.

" بطاقات السيدات ذوات الشخصية الستقلة:

إدا كان للسيدة شخصية علمية أو أدبية أو وظيفية مستقلة عن روجها فلها الخيار بين أسلوبين:

أ. إما أن تذكر اسمها مقروناً باسم زوجها وكنيته.

ب، أو أن تسنكر اسمها مقروناً بكنيتها ثم كنيلة زوجها. حسب ظروفها الشخصية.

بطاقات السيدات الأرامل:

جرى المرف على أن يبذكرن في بطاقتهن وضعهن الاجتماعي مع بيان اسم أرواجهن وكنناهم، على الشبكل التبائي: (حبرم المرصوم....) وبالمرنسية (..... Mme veuve....)

• بطاقة الطلقات:

يدكرن في بطاقاتهن اسمهن مقروناً باسم عائلاتهن الأصلية على الشكل التاثي: (السيدة فلانة...) دون ذكر العنوان أو رقم الهاتف.

بطاقة الأنسات:

يذكر في بطاقة كل أنسة اسمها مع كنية والدها (دون اسمه) على الشكل التبائي: (فلانة..) دون ذكر كنم الهاتف، ودون ذكر العنبوان أو رقم الهاتف، ويشترط في ذلك أن تكون تجاوزت سن الثامنة عشرة. علماً بأن معض البلاد تشترط لندلك أن تكون موظفة أو طبيبة أو محامية، غير أن الأعراف المحلية تختلف في هذا الشأن تبعاً للتقاليد المرعية والظروف المحلية الخاصة بكل بلد.



الفصل الثاني

مراسم رفع الإعلام



القصل الثاني مراسم رفع الإعلام

يعتبر علم الدولة هو الشعار المهيز لها، والذي يرمز إلى استقلالها وسيادتها، وتصدر كل دولة قانون خاص بإنشاء العلم الوطني لها، تحدد فبه أبعاد العلم وألوانه بما يتفق وما تراه مميزا لفكرة وطنية معنية.

وتنظم أغلبية القوائين التي تصدرها الدول بشأن مراسم رضع العلم والمناسبات الني يرضع فيها، والمناسبات التي ينكس فيها العلم عند حدوث بعض المناسبات الوطنية المؤلة أو محاملة لدولة أجنبية صديقة حكما تحدد هده القوانين العقوبات التي توقع على الأشخاص عند إهانة العلم.

البادئ العامة شراسم رقع العلم الوطئي:

العلم الوطني جزء من الوطن، ويرفع يومياً من شروق الشمس حتى غروبها على جميع دور الحكومة، وعلى مبادئ مراكز الحدود.

- يرفع العلم الوطئي يوميا على دور البعثات الدبلوماسية والقنصلية.
- يحظر رشع أعلام باهشة اللون أو في خالة سيئة، نتيجة العوامل الجوية، لان
 العلم جزء من الوطن، ومن اللائق أن يكون في أكمل صورة.
- يرفع علم الدولة على وزارات والدوائر الحكومية وكان المرف يقصي برفع العلم عند شروق الشمس وإنزاله عند غروبها، ورفعه أيام الجمع والأعياد الرسمية والمناسبات التي يأمر الملك او رئيس الدولة بذلك غير أنه جري حالياً العرف على رفع علم الدولة على المبائى الحكومية طوال أيام الأسبوع ليلا ونهارا.
- يرفع علم الدولة خارج حدودها على مباني السفارات والقنصليات طوال أيام
 الأسبوع، وقد جري العرف الدبلوماسي في الماضي على رضع علم الدولة إلى

جوار علم الدولة التي يوجد بهاو السفارة أو القنصلية، وذلك في المنابات الرسمية والأعياد الوطنية الخاصة بهنه الدولة، إلا أن كثرة الاحتفالات والمنابات حالت دون تحقيق ذلك، فأكتفي برفع علم الدولة فقط فوق السفارات والقنصليات دون رفع علم الدولة المضيفة.

- عند رفع وإنزال الإعلام وبينها علم الدولة، يجب رفع علم الدولة اولا. ثم ينزل
 علم الدولة آخر الإعلام.
- يمكن في بعض الأحوال رفع علم الدولة أو علم رئيس الدولة مطوياً في أعلي
 الصاري بحيث يتم رفع العلم بمجرد جذب الحبل فينتشر العلم ويرفرف.
- عند أداء التحية أثناء مرور طابور العرض يخفض العلم أمام المنصة بحيث لا
 يلامس الأرض يحمل العلم صاري، ولا يحمل باليد.
- جري العرف الدولي على أن تنحب الإعلام من الصواري عند الغروب إلا انه

 بتعليمات خاصة من رئاسة الدولة يمكن رفع العلم الوطني عند إقامة اي

 احتفال بمنابة خاصة على السماء، ويترك بعض المسلولين العلم الوطني على

 المباني الحكومية مرفوعا لبلا ونهارا إلى أن يبلي ثم يوضع على آخلا محله

 وهكذا وإن كان ذلك لا يمثل القاعدة.
 - في المعض الدول إذا رفع العلم مقلوبا يدل ذلك على الاحتجاج والتمرد.
- عند رفع علم لضيف الدولة في المطار، أو بمكان الزيارة يراعي أن يرفع أولاً علم
 الدولة قبل رفع علم آخر،
- يق المناسبات الرياضية أو مناسبة الشخرج يق الجامعة أو الكليات العسكرية، لرفع على المبني وأمامه أعلام الدولة والهيئة القائمة بالاحتفال وذا كان ضمن الحضور رئيس دولة ووزراء فيرفع علم دولته علم واحد فقط أمام المبني الرئيس للاحتفال إلى جوار علم الدولة أو يرفع علم الضيف الخاص إن كان له علم خاص.
- عند توقيع اتفاقية بين دولتين الموقعتين على الاتفاقية خلف الرئيسين أو
 خلف ممثلا الدولتين ومن المكن وضع علم طاولة أمام رئيسا الوفدين أثناء

التوقيع، ويمكن في حالة عدم وجود علمين كبريين خلف المكلفين بتوقيع الاتفاقية الاكتفاء بعلم الطاولة فقط.

- عند إنزال العلم يراعي عدم ملامسته الأرض أو أي شيء موجود على الأرض.
- تشير القواعد الدولية إلى عدم رفع إعلام الدولة في موقع اعلى من دولة أخري في زمن السلم.
- لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في مستوي أعلى من المستوي المرفوع عليه علم
 الدولة.
- لا يجوز رفع علم أجنبي في الدولة على أي مبني إلا إذا كان مرفوعا إلى جواره
 علم
 - الدولة "عدا السفارات والقنصليات والباني التابعة لها".
 - يرفع العلم دائما في مكان الصدارة اعلى أو أمام المبني.

رقع العلم الوطئي مع الإعلام الاجتية:

تطبيق القواعد العامة التالية في حالة رمع العلم الوطني مع أعلام أجنبية:

- إذا رقع العلم الوطني مع إعلام دولة أجنبية أخري يكون له مكان الصدارة في الوسط إذا كان عددها زوجيا.
- إذا ثم يكن بجانب العلم الوطني سوي علم واحد أجنبي يرفع العلم الوطني
 على يمين المبني "أي يجار الناظر إلى المبني".
- لا يحوز رفع علم أو راية في مكان يعلو فيه على العلم الوطني الذي يحتل دائما مكان الصدارة.
- لا يحق للأهراد أو الهيئات الأجنبية رفع إعلام دولهم إلا في الأعياد والمناسبات
 الرسمية، ويشترط أن يكون العلم الوطني إلى جانبه وفي مكان الصدارة.

ترتيب الإعلام أعلى طاولة الاجتماعات:

- إذا كانت الطاولة مستنبرة.
- 2. إذا كان هناك أكثر من وقد والطاولة مستطيلة
 - إذا كانت الطاولة مربعة الشكل
- 4. إذا كانت الطاولة مستديرة أو مضلمة على شكل دائرة
 - إذا كانت الطاولة مصلمة على شكل طولي.

رقع الأعلام على البائي:

- اذا حكان علم الدولة هو العلم الوحيد المرفوع يكون في وسط المبني أو على ابرز مكان فيه بحيث يمكن رؤيته بسهولة القادم ويكون تثبيته في جهة المدخل الرئيسي للمبني.
- إذا كان هناك علمان على البني أحدهما العلم الوطئي للدولة، تكون طريقة
 رفع الإعلام على النحو التالي:
- أ. إذ كان العلم الآخر علم دولة عربية أو اجنبية مرفوع بمناسبة زيارة رسمية لرئيس الدولة التابع لها العلم، فيكون علم الدولة النسيف مرفوع إلى يمين المبني "يسار الثناظر للمبني" ويكون العلم الوطني مرفوع إلى يسار المبني "يمين الناظر للمبني" فإذا كان في المبني شرفة يطل منها الرئيسان فالواقف في الناظر للمبني" فإذا كان في المبني شرفة يطل منها الرئيسان فالواقف في مواجهتهم سيري أن كل رئيس يقف تحت علمه لأن الضبف يقف دائما على يمين رئيس الدولة.
- 2. إذا كان علم اللولة العربية والأجنبية مرفوع إلى جوار علم الدولة لوجود مناسبة وطنية أو مناسبة خاصة يرفع علم الدولة إلى يمين المبني "يسار الناظر للمبني" وعلم اللولة الاخبرى "العربية والأجنبية" مرفوع إلى يسار "يمين الناظر إلى المبني" لان القاعدة العامة لا يجوز أن يرفع علم اجبني في موقع أفضل علم الدولة على أرضها.

3. إذا كان العلم الأخر المرفوع على الميني هو علم خاص بشركة أو مؤسسه أو فرد.. فيرفع علم الدولة إلى المبني "يسار الناظر" والعلم الخاص الآخر مرفوع إلى يسار المبنى "يمين الناظر".

- إذا حكان هنداك علمان مرفوعان على المبني إضافة إلى علم الدولة يكون العلم الدولة يكون العلم الدولة يكون العلم السوطني للدولة في الوسط، وعلم الضيف الأقدم علس يمين الدولة "يسار النساطر" وعلم الضيف الأخر على بسار علم الدولة "يمين الناظر"
 - إذا كان هناك مجموعة من إعلام الدول فهناك طريقتين ثرفع الأعلام.

الطريقة الأولي:

يبدأ وضع الإعلام من اليمين إلى اليسار الناظر حسب الترتيب الهجائي للدول أعضاء جامعة النول العربية أو الترتيب الأبجدي باللغة الانجليزية بالنسبة لدول الأعضاء بالأمم المتحدة وذلك حب ما إذا كان المؤتمر ضم دولا عربية فقط أو أن المؤتمر يضم دولا عربية وأجنبية أو أجنبية فقط.

الطريقة الثائية:

يبدأ رفع الإعلام من وسط الميني فيبدأ برفع علم الدولة في الوسط، ثم إلى البسار أول علم، ثم إلى يمين علم الدولة، العلم التالي وهكنا، والمتبع في المحافل الدولية رفع الإعلام بدأ من البسار إلى البهين حسب الحروف الأبجدية "يسار الناظر"،

ترتیب وضع الإعلام داخل المني:

توجد مناسبات متنوعة يتم فيها رفع الإعلام داخل المبني، وأهم هذه المناسبات المؤتمرات الدولية والاجتماعية الدورية للمنظمات والهيئات الدولية. ويكون وضع الأعلام في هذه المناسبات ملاصقا للحائط في مواجهة الداخل لقاعة الاجتماع، ويتم وضع أعلام الدول الشاركة بأحد الطريقتين الناليتين:

الطريقة الأولىء

يتم وضع الأعلام بدءا من اليمين "يسار الناظر للأعلام" مسحهين إلى اليسار، فإذا كان المجتمعون بمثلون دولا عربية فيكون ترتيب الأعلام حسب الترتيب الدوارد في ميثاق جامعة الدول العربية، وذا كان الاجتماع مشترك بين دول عربية واخري اجنبية فيكون ترتيب الأعلام وفق ترتيب المتبع في الميثاق الأمم المتحدة.

الطريقة الثانية:

يوضع شعار الثؤتمرية وسط الحائط المواجه للداخل إلى القاعة، ثم يبدأ وضع الأعلام بدا من الوسط تحت الشعار يمينا ويسارا بمعني أن يكون هناك مجموعتان كاملتان من الأعلام مجموعة منها على يمين الشعار ومجموعة أخري على يسار الشعار.

ويمكبن وضبع أعبلام المعول المساركة داخيل المسرات المؤديسة إلى قاعبة الاجتماعات كشكل من أشكال الاحتفال بالمناسبة.

🤻 - القواعد المامة هند وجود أحكثر من هلم:

- إذا كانت المناسبة عبد وطني تحتفل به دول أجنبية داخل سفارتها، ويكون
 علم هذه الدولة في المكان الأول من حيث أبقية الأعلام.
- إذا كانت المناسبة التي تقيمها السفارة في احد الفنادق فتعتبر القاعة المقام فيها الحفل جزء من الدولة التي تقيم الحفل ولحين الانتهاء منه، ويكون لعلم تلك الدولة الأسبقية، ويوضع في المكان الأول" أي تثبيت علم الدولة

المتي تقيم الاحتضال يسار الناظر، وعلم الدولية المتي يقيام على أرضها الاحتفال إلى يمين الناظر".

إذا قديم احتفال مشترك بين أكثر من وزارة من وزارات الدولة أو هيئة حكومية، وبين صفارة من السفارات المثلة في الدولة، تكون اسبقية في رضع الأعلام لعلم الدولة فيرفع علم الدولة إلى اليمين "يسار الناظر" ويرفع علم الدولة المشاركة في الاحتفال إلى اليسار "يمين الناطر".

إذا كأن هناك أكثر من دولة مشاركة في الاحتفال يكون علم الدولة في الوسط وأعلام الدول على الدولة في الوسط وأعلام الدول الاخرى على اليمين واليسار وفق القواعد السابقة الإشارة إليها.

إذا عقد مؤتمر على ارض دولة من الدول لا يعطيها أسبقية بلا الترتيب على الدول الأخرى بلا وضبع الأعلام والأسبقية الوحيدة التي تستمدها الدولة من عقد المؤتمر على أرضها هو رئاسة الدولة المضبفة للمؤتمر، وهنده الأسبقية متبعة بلا كافته المؤتمرات الدولية، وأصبحت عرفا دوليا واجب الإتباع وتسري تلك القاعدة على رؤساء الحكومات ورؤساء الوزراء الخ؟



الفصل الثالث

مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية



القصل الثالث مراسم المؤتمرات والاجتماعات النولية

تعتبر المؤتمرات أو الاجتماعات أحد الوصائل المتحضرة لمعالحة قصايا او مشكلات محلية أو القليمية أو دولية وتبادل المعلومات بشأنها، وإصدار القرارات أو المتوصيات اللارمة.

وقد تطورت صناعة المؤتمرات والاجتماعات تطورا كبير في السنوات الأخيرة وبصمة الرقي، ونتيجة التطور في صناعة المؤتمرات الدولية فقد أدي إلى تطور فكر مراسم المؤتمرات الدولية والاهتمام به باعتباره أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها نجاح المؤتمر،

ويجب على رجل المراسم قبل إعداد المراسم الواجب تطبيقها خلال المؤتمر الدولي الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية:

بناذا يعقب المؤتمر؟ ومنا هي السلطات المخوف لهنذا المؤتمر؟ من سيحضر
 المؤتمر؟ وهنيف ومتى؟ وما هي المنتندات؟

وتشكل الوفود إلى المؤتمرات الكبرى سواء كانت هنده المؤتمرات تعالج موضوعات سياسية أو اقتصادية أو فنية أو علمية . الخ من رئيس لوفد الدولة أو ويكون لرئيس الوفد حق التحدث باسم الدولة وأعضاء الوفد المصاحب له، وسنركز في هذا الفصل على مراسم الجلسة الافتتاحية للمؤتمرات الدولية وذلك على النحو التالى:

جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات أو الاجتماعات الدولية الهامة أن يحدد عدد أعضاء كل وقد من الوقود المشاركة.

يتوقف عدد أعضاء وفود الدول في المؤتمرات العادية على قدر النتائج التي ترغب كل دولة في تحقيقها.

يجتمع أعضاء وفود الدول المشاركة في المؤتمر الأول مرة في جلة يطلق عليها
 "الجلسة الافتتاحية للمؤتمر".

ويتولي رئاسة الجلسة الافتتاحية عادة شخصية كبيرة من الدولة التي وجهت الدعوة إلى المؤتمر أو شخصية كبيرة من الدول صاحبة المشكلة موضوع المؤتمر، قد يوضع المؤتمر أو الاجتماع الدولي تحت رعاية رئيس الدولة المضيفة، ويا بعض الحالات وفقا الأهمية المؤتمر فقد يلقي رئيس الدولة المضيفة كلمة تتضمن الترحيب بالوفود، والتمنيات لهم بالتوفيق في أعمالهم، وغالبا ما تكول كلمة مجاملة وقد ينيب رئيس الدولة عنه من يتولى قراءة كلمنه.

- جري العرف الدولي في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى أن يختار وفد الدولة الضيفة من بين رؤساء الوفود شخصنا ليكون عميد السن للمؤتمر "اكبر أعضاء الوفود سئا".

ويجلس بجوار رئيس الشرف للمؤتمر في جلسته الافتتاحية، ويقوم بالقاء كلمة الشكر تيابة عن الوقود ثم يقترح على رؤساء وأعضاء المؤتمر اختيار احدي الشخصيات المرموقة للنصب الرئاسة، وعادة يتم اختياره من الدولة المضيفة وهذا الإجراء المراسمي غالبا ما يتم الاتفاق عليه قبل انعقاد المؤتمر.

- بعد أن يوافق رؤساء الوفود والأعضاء على اسم رئيس المؤتمر وتكون الموافقة غلس رئاسته غالبها بالتصفيق ينتقل رئيس المؤتمر المذي تمت الموافقة على رئاسته للمؤتمر ويتولي إدارة الجلسة الافتتاحية لانتخاب رؤساء الوفود نائب أو أكثر لرئيس المؤتمر من بين ممثلي الدول أعضاء المؤتمر ويدعوهم معه على المنصة، كما يتم انتخاب مقرراً لجلسات المؤتمر، إن كان هذا الإجراء ليس غالبة في مكل المؤتمرات الدولية.
- يتولي رئيس المؤتمر أو نائبه في حالة غبابه افتتاح جلسات المؤتمر، وارداتها
 وفضها حتى نهاية أعمال المؤتمر.

- غالباً تكون جلسات المؤتمرات الدولية علنية إلا إذا قرر رئيس بمد موافقة أغلبية الأعضاء عقد جلسات غير علنية يقتصر حضورها على رؤساء الوفود والأعضاء فقط وتسمى الجلسة في هذه الحالة اجتماع مفلق.
- يستعرص رئيس المؤتمر في أو جلسة جدول الأعمال المؤقت الدي تم إعداده بمعرفة السكرتارية الدائمة للجمعية الدولية أو الاتحاد الدولي الداعي أو الدولة صاحبة المؤتمر أو الدولة الداعية إلى عقد المؤتمر وقد يتفق عليه أو يدخل أعضاء المؤتمر من خلال رئيسة بعض التعديلات ويشرط آلا تمس هذه المنعديلات جوهر موضوع المؤتمر وعندما تتم الموافقة على بنود جدول الأعمال من رؤساء الوفود والوفود المشاركة يصبح جدولا تهائيا الإعمال المؤتمر.
- قد يحث في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى وبصفة خاصة المؤتمرات السياسية أن يجتمع مندويو الدول أو العظمي لبحث موضوعات معينة فيختلفون على ترتيب موضوعات جدول الأعمال، وقد تستفرق الموافقة النهالية على هذا الجدول عدة جلسات حتى يتم تقريب وجهات النظر.
- بيدا المؤتمريبحث مشروع الانحة إجراءاته الداخلية التي سيسير عليها يقا المناقشة واتخاذ التوصيات أو القرارات إذا كان المؤتمر ينعقد في أو دورة له، وعشدها يقسرر رؤساء وأعضاء الوفود هذه اللالحة يطلق عليها الائحة الإجراءات الداخلية.
- إذا كان جدول أعمال المؤتمر يشتمل على موضوعات متنوعة فلتسهيل عمل المؤتمر ولسرعة الانجازيتم تشكيل لجان وهذه اللجان قد تشكل لجان فرعية إذا كان الموضوع يستدعي بحث أمور فنية متخصصة ومعقدة ويعين أعضاء المؤتمر رؤساء الوفود رئيسا لكل لجنة أو لجنة فرعية وتختار كل لجنة ثم تعبنها مقررا لها من بين الأعضاء فيها يتولي عرض تقرير اللجنة وتوصياتها على رؤساء وأعضاء المؤتمر خلال جلساته العامة وقد يوافق المؤتمر المام على تقرير اللحنة وتوصياتها أو يعيد التقرير إلى اللجنة لاستكمال عض الأمور والعرض مرة أخرى.

- جرى العرف الدولي أن يكون التصويت عادة على التوصيات أو الفرارات سواء بالقبول أو الرفض برقع الأيدي ويتولي رئيس المؤتمر عملية عد الأصوات وغائبا بنص في اللائحة الداخلية للمؤتمر على طريقة التصويت على القرارات.
- بالنسبة للمؤتمرات الفنية أو العلمية يقدم أعضاء الوقود أو دعضهم وقبل انعقاد المؤتمر بوقت مناسب أبحاثاً تعرض قبل المؤتمر على لجان خاصه للنظر في قبولها أو رفضها فإذا قبلت هذه الأبحاث تمرض على المؤتمر في جلساته لناقشاتها واتخاذ التوصيات الناسبة لكل منها.
- بعد انتهاء أعمال المؤتمر بوقت قصير يصدر عن المؤتمر تقريرا ويتضمن هذا
 التقرير نتائج وتوصيات المؤتمر التي تم إقرارها.
- تعتبر جميع قرارات المؤتمرات الدولية توصيات غير ملزمة لحكومات الدول المشاركة في أعمال المؤتمر والوصول إلى نص محاهدة أو اتفاقية دولية أو قرار يلزم حكومات الدول المشاركة في المؤتمر بضدم رئيس الوفد وثيقة تفويض صادرة من رئيس دولته أو وزير خارجيتها بنص فيها على تفويض صادرة من رئي دولته أو وزير خارجيتها ينص فيها على الاتفاقية ووثائقها الرسمية، وقد يكون هذا التضويض متضمنا المتحمظ بشرط القبول اللاحق أو بشرط التصديق 8 والى أن يتولى الدولة التصديق على الوثيقة وفقا لدستورها.



الفصل الرابع

اتيكيت الاجتماعات والمقابلات والملابس والحديث مع المدعوين



القصل الرابع

اتيكيت الاجتماعات والقابلات واللابس والحديث مع المدعوين

تعرف الاجتماعات بأنها جميع أشكال اللقاءات التي تتم بين الأفراد لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات وتحقيق التفاهم بين المجموعة، وتعتبر الاجتماعات بكافة أشكالها أداة اتصال همائة تستعين بها الإدارة في حل مشكلات العمل أو الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات ورسم الخطط وتبادل وجهات النظر ومناقشاتها مع المجتمعين.

ولكي يحقق الاجتماع أهدافه يجب أن يخطط له بحيث يحدد الغرض منه فلا يطالب من العصو التوجه إلى اجتماع دون أن لا يعرف الفرض منه كما يجب أن تحدد موضوعات المناقشة في الاجتماع والأعصاء النين يشاركون فيه وموعده فضلا عن إعداد كافة الترتيبات اللازمة لعقد الاجتماع وإجراء المراجعة النهائية أو الكتيبات كوسيلة للإيضاح تسهل مهمة وليستوعب الأعضاء ما يقدمه من معلومات.

أما المقابلات واللقاءات الرسمية فتعتمد بصفة أساسية على عملية لبدل الأراء والأخذ والرد بين طرية المقابلة وعادة ما يكون الهدف من المقابلات أو اللقاءات تحقيق غرض أو عدة أغراض مما يأتي:

- الحصول على العلومات ومعرفة الحقائق.
 - 2. نقل العلومات،
 - ائتاثیراو الدفع.
 - 4. تحقيق التعاول.

إدارة الاجتماع:

عند إدارة اجتماع يصبح من يراسه في دائرة الضوء فبجانب المهارات الإدارية يجب أن يتمتع من يحب الاجتماع بالمعرفة التامية لاتيكيت ويرتوكول إدارة الاجتماعات.

وتلخص أهم قواعد الاتيكيت والبروتوكول الواجب مراعاتها عند إدارة الاجتماع فيما يني:

- التفكير الجيد في موعد الاجتماع
- إخطار المشاركين في الاجتماع قبل عقده يوقتا كافيا
- تقديم الاعتدار في حالة عد إخطار المشاركين قبل الاجتماع بوقت كاف.
 - انتقاء المشاركين في الاجتماع بعد تأني وتفكير عميق.
- يقرر الداعي للاجتماع مصبقا الوقت المناسب لانتظار المشاركين المتأخرين
 عن الحضور.
 - تقديم الشاركون الجدد إلى الاجتماع بسلوك مجامل
 - معاملة السلولين التنفيذيين الأصغر سنا بطريقة إنسانية
 - الوعي والإدراك لأي توتر يمكن حدوثه أثناء الناقشات والعمل على إزالته
- أن يضع رئي الاجتماع منع من يحاولون اخذ أكثر من حقهم بدكاء وسرعة بديهية.
 - العمل على أن يكون مكان الاجتماع مريحا للجميع
 - إذا كان زمن الاجتماع طويلا جدا فمن المناسب أن يتخلله فنرة راحة.
- الثناء على كل من يقدم إيضاحات أو عرضا أو كلمة في الاجتماع والثناء
 على من ساعد في الإعداد للاجتماع.
 - إبلاغ المجتمعين بموعد الاجتماع المقبل.

دلیل اثبکیت حضور الاجتماعات:

- الوصول إلى مكان الاجتماع في الموعد المحدد أو قبل الموقت المحدد بخمس
 دقائق.
- في حالة الحضور إلى اجتماع الأول مرة ويكون المدعو غير معروف للمحتممين
 أو لرئيس الاجتماع فعليه تقديم نفسه للمجتمعين بطريقة ودية قصيرة.
- إذا لم يكن محددا مكان كل مدعو إلى الاجتماع بواسطة بطاقة التعريف التي توضع على مائدة الاجتماع فيجب الا يتقدم لأخذ مكان قبل أن يشير إليه رئيس الاجتماع أو احد معاونيه بمكان جلوسه.
- إذا تأخر موعد بدء الاجتماع لأي سبب من الأسباب فيمكن الدخول في حوار ودي مع الجالسين.
- أن يكبون المدعو إلى الاجتماع مستعدا للحضور إلى الاجتماع ومناقشة
 موضوعاته وذلك قبل الدخول للاجتماع.
- إذا رغب احمد المجتمعين استحدام جهار لتسجيل حوار الاجتماع فيجب الاستئذان مسيقا من رئيس الاجتماع.
- الا يستغل وقت مناقشات الأحرين في الرسم بطريقة "نصف واعية" على
 الأوراق الموجودة أمامه.
 - عدم مقاطعة الأخرين إثناء الحديث.
 - عدم الاستحواذ على المناقشة أو الإطالة في عرص وجهات النظر
 - من الأمور الطبيعية الاستفسار عن أي نقطة غامضة خلال المناقشة.
- الإظهار الدائم للمشاعر الودية الطيبة منع تجذب الخلاف العنيف في أي مناقشة.
 - ان يفكر عصو الاجتماع قبل أن يتكلم.
 - يحب شكر رئيس الاجتماع في نهاية الجلسة.

اتيكيت الملابس:

تتطلب الحياة المتحضرة أن يعطي الشخص أهمية للقواعد المنظمة والسائدة في المجتمع الدي يعيش فيه بالنسبة للملابس خاصة في المناسبات الرسمية.

ولقد انتهت تقريبا عادة ارتداء الملابس الرسمية، وملابس التشريفات في معظم الدول بعد الحرب العالمية الثانية فيما عدا بعض الدول المعدودة وخاصة الملكية منها التي لا تزال متمسكة بهذه التقاليد أو في بعض المناسبات الخاصة بالمجتمع الدبلوماسي وحتى المبعوشون الدبلوماسيين فإن التغيير الحادث في المجتمعات بصفة عامة جعلهم يكتفون حاليا ارتداء الملابس المدنية العادية في معظم المناسبات فيما عدا الحفلات الكبرى فيرتدون ملابس السهرة مساء أو البونجور في الأوقات الاخرى؟

ويلا الدول العربية مثلا لا توجد ملابس رمية خاصة لأي مناسبات ويكتفي بالملابس العادية الداكنة مع الابتعاد عن البدل "الاسبور" أو ذات الأثوان مثل البني، والأخضر".

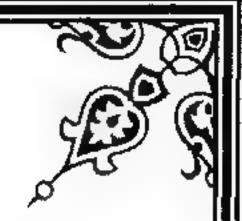
الملايس الرسمية:

ية مآدب العشاء الرسمية والحفالات الرسمية الكبرى بأنواعها قد برتدي الرجال البدلة السمو كن أو الضرك أو البوتحور، ويجوز في معظم البلدان ارتداء بدله داكنة اللون حيث لا تلبس الملابس الرسمية "القرك أو السمو كن أو البنجور" لا يق بعص الدول الملكية.

ولا يجوز في الاحتفالات الرسمية عدم ارتداء البدلة الكاملة ويستثني من ذلت رجال الدين والدبلوماسيين المحافظون على أزياء وطنية خاصة مثل الزى العربي في دول الخليج مثلا.

الملابس الغير رسمية:

تتسم حصارة اليوم بالسرعة وقد أشرت ذلك تأثيرا مباشر على اللمة والأخلاق، السلوك وطرق التعامل بين الناس وكندلك المطهر المام للناس وملابسهم وانتشرت الملابس الغير رسمية "الكاجول" بشكل لامت مند أوائل التسمينات المقرن الماضي وقد كانت في البداية تلبس في الأجازات ولكنها تحولت مع الوقت إلى نمط سلوكي وأصبحت تلبس طوال أيام الأسبوع في العمل وفي البيت.



الفصل الخامس

الاتیکیت فی الاسلام (نهاذج تطبیقیة)



الفصل الخامس الاتيكيت في الإسلام "تماذج تطبيقية"

الدين الإسلامي خاتم الديانات والرسالات ومحمد صلي الله عليه وسلم خاتم الأنبياء والرسل، وفي كتابنا الكريم القرآن، والسنة النبوية نظام حياة ويرامج عمل وسياسيات في كل المجالات والميادين وفي موضوعنا "الاتبكيت" والبروتوكول" هناك العدد من الأيات القرآنية والأحاديث النبوية، والرسالات السماوية بدون استثناء نماذج من الاتبكيت والبروتوكول لأن هذه الرسالات دعوة إلى النظام والسلوك والالتزام وحسن المعاملة.

ليس صحيحا أن قواعد السلوك نظام حديث فنقول عن الفرب أو الشرق وان كان لهم الفضل في تحديد هند المفردات والمسطلحات وتنظيمها وتبوبيها وصدق الله المظليم إذ يقول ((مَا فَرَطَنَا فِي الكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ)) وصدق الرسول الكريم وهو يقول "ما تركت شيئا يقربكم إلى الله عز وجل ألا وأمرتكم به، وما تركت شيئا يبعدكم عن الله عز وجل إلا وتهنئتكم عنه".

- الاتيكيت فن التعامل مع النباس واحترام الندات، فن الخصبال الحميدة فن التصرف المقبول والسلوك الحسن.
- أصل الاتيكيت "the ticet" أي البطاقة، أي الهوية التي تعرف بها نفسك وبها
 معلومات عن شخصيتك، ولاحظ ذلك ثو كنت في مؤتمرا وتحمع أو احتفال
 فإن البطاقة المعروفة لك هي الدليل للتعارف.
 - قده المحاضرة نعرض نماذج من الاتيكيت في الإسلام:

ومن أصول الاتيكيت في الإسلام أنه إذا كان ثلاثة يجلسون سويا فالا يتناجي اثنان حيث يقول "اثنبي صلي الله عليه وسلم إذا كنتم ثلاثة.. فلا يتناجي اثنان ومن أصول الاتيكيت في الإسلام أن تأكل بيدك اليمني وأن تأكل مما يليك. وان تذكر اسم الله عز وجل حيث يقول الحبيب صلي الله عليه وسلم في الحديث الصحيح لامن عباس رضي الله عنهما "ياغلام سم الله، وكل بهنك وكل مما يليك"

ومن اصول الاتيكيت الدعاء عند شرب الماء حيث كان الحبيب صلى الله عليه وسلم إذا شرب الماء يدعو الله عز وجل ويقول: الحمد الله الذي جعل هذا الماء عذبا فراتا برحمته وثم يجعله ملحا أجاجا بذنوبنا وهو على كل شيء قدير"

وعندما نتأمل في القرآن العظيم تجد أن هناك سورة في القران تسمي سورة مكارم الأخلاق أو سورة حسن المعاملة أو سورة الاتيكيت الإسلامي وهي سورة الحجرات"، أن هناه السورة تضمنت خمسة لداءات للمؤمنين تعلمهم العديد من القيم الايجابية وتعلمهم فن التعامل مع الناس، ولو تأملنا هذه القيم لشعنا حية هانئة سميدة هالنداء الأول للمؤمنين يقول هيه الله عز وجل: ((يَا أَيُّهَا النَّذِينَ أَمَنُوا لَمَا تُقَدِّمُوا بَيْنَ يُدَي اللهِ وَرَسُولِهِ وَاتَّقُوا اللهَ إِنَّ اللهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ))

والنداء الثاني: ((يَا أَيُّهَا النَّنِينَ أَمَنُوا لَا تُرْفَعُوا أَصْوَاتُكُمْ هَوْقَ صَوَّتُو النَّهِيُّ وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِيكُمْ لِبَعْضِ أَنْ تَحْبَطَ أَعْمَالُكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تَشْعُرُونَ)).

اما النداء الثالث فيقول فيه الله عز وجل ((يا أَيُّهَا الَّذِينَ أَمَنُوا إِنْ جَاءَكُمُ فَاسِقٌ بِنَبَإِ هَتَبَيِّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا مِجَهَالَةٍ هَٰتُصِيْحُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمُ نَادِمِينَ))

لكن النداء الرابع يقول قيه: ((يَا أَيُّهُا الَّنِينَ آَمَنُوا لَا يَسْحَرُ قُومٌ مِنْ قُومٍ عَسَى أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا رَسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ عَسَى أَنْ يَكُنُ خَيْرًا مِنْهُنُ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْضُنكُمْ وَلَا تَنَابُرُوا بِالأَنْقَابِ ..))

والنداء الخامس يقول فيه الحق عز و وجل: ((يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كُثِيرًا مِنَ الظَّنَّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنَّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبْ بَعْصُكُمْ بَعْصًا أَيُجِبُ احدُكُمْ أَنْ يَأْكُلُ لُحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكُرِهْتُمُوهُ ..)).

قواعد الاتيكيت من الإسلام:

التحيـة. إذا التقبـيم فابـدوا السـلام قبـل الكـلام، ومـن بـدا الكـلام فـلا تجيبوه"حديث شريف.

المصافحة ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان الاعفر لهما قبل أن يعترفا حديث شريف

قواهد الإسلام: يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، القلبل على الكثير ويسلم الصغير على الكبير"حديث شريف"

المحادثة: الكلمة الطيبة صدقة "حديث شريف"

اللهجة: ((وَمَا أَنَا مِنَ الْمُتَكَلَّفِينَ)) {ص.86} "قرآن كريم"

الزيارة؛ من عاد أو زار أَحَالُه يَا الله ناداه مناد بأن طبت وطاب ممشاك وتبوأت من الجنة منزلا "حديث شريف"

الضيافة؛ من كان يؤمن بالله والبوم الأخر فليكرم ضيفه "حديث شريف"

البشاشة، أن من المعروف أن تلقي أخاك بوجه طلق "حديث شريف"

الاستئنان، ((يا أَيُّهَا الَّـنِينَ أَمَنُوا لَـا تَـدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْسِ بُيُ وَبَّكُمْ حَتَّـى تَسْتَأْنِسُوا وَتُسَلَّمُوا عَلَى أَمْلِهَا ..)) {النور 27} "قرآن كريم"

الهدية؛ تهادوا تحابوا "حديث شريف"

تقديم الورد: من عرض عليه ريحان فلا يرده فإنه خفيف المحمل طيب الريح "حديث شريف" التواصع: ((وَلَا تُصَعِّرُ خَدِّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تُمْشِ فِي الأَرْضِ مَرْحًا إِنَّ اللهَ لَـا يُحِبُّ كُلُّ مُخَذَّلٍ فَخُورٍ)) {لتمان:18} "قرآن كريم"

احترام المواعيد: أيه المنافق ثلاث، إذا حدث كذب وإذا وعد اخلف وإدا ائتمن خان "حديث شريف".

التعامل مع المريض؛ إذا دخلتم على المريض فنفسوا له في اجله، فإن دلك لا يردد شيئا ويطيب نفسه "حديث شريف".

الأناقة: يا بني آدم خدوا زينتكم عند كل مسجد وكلوا وأشريوا ولا تسرفوا انه لا يحب المسرفين "قرآن كريم"

المُواثد؛ ياغلام سم الله وكل بيمينك وكل مما يليك "حديث شريف"

تم تدوين الاتكيت في الأساس لنا وقد انتقل إلى الغرب عن طريق فتح الأندلس؛

- من السنة أن لا تشرب الماء مرة واحدة وهذا من قواعد الاتيكيت
- إذا فتح رجل باب السيارة لزوجته ربما نراه كبيرة، كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يجلس على الأرض ويضع يده ويطلب من زوجته أن تقف على رجله وتركب الناقة.
 - وكان يطعم زوجته: "خير صدفة لقمة يضعها الرجل في فم زوجته".
 - يشرب من نفس مكان شفاه عائشة على الكوب عليه الصلاة والسلام.
 - هل تستخدم زامور السيارة لتنادي صديقك من منزله هل فيه اليكيث.
- هل القرآن ثكلم عن ذلك "آإِنَّ النَّنِينَ يُنَادُونَكَ مِنْ وَرَاءِ الحُجُراتِ أَكُثْرُهُمُ لَـا يُعْقِلُونَ} {الحراث:4}
 - لا تدهب إلا بموعد حتى وإن كانت بينكما صلة قرابة.
- الاستئناس تعرف أن الطرف الآخر سيأنس بوجودك. اتصالك به قبل زيارته
 سبجعنه مستعدا ((نَا تَنْ خُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتُأْنِسُوا وتُسلَّمُوا ...!)

أبونا إبراهيم عليه السلام طبق الإتيكيت:

- جاءه ضيوف..نستفيد 5 قواعد؛
- "فراع إلى أهله" طلع خفية بعون أن يحس الضيوف "لا تجمل المعيف يشمر بأنك غير جاهز".
 - "مجل سمين" أقدم أفضل ما عندي للضيوف.
- "فقريه (ليهم" احضر الأكل عند الضيف واجعله قريبا منه، فقريه الهاء "هو"
 ليس الخدم بل هو.
 - مالكم لا تأكلون:
 - حتى البروتوكول ليس جديدا وهذه الأمثلة.
 - من محمد بن عبد الله إلى فلان "أكتبوا اسمه حسب ما يحب".
- ابو بكر الصديق رضي الله عنه كان يقدم بدور ضابط الثراسم.. دار الضيفان.
 - يسأل وقد المقدمة.. هل الرئيس يحب كذا فيعطى التعليمات.

اتفاقيات الأمم التحدة:

الشخص الغير مرغوب فيه الدولة ترده بلاده:

عندما أرسل مسيلمة الكذاب عكتابا إلى رسول اله عن نبوته المزعومة قال عليه الصلاة والسلام للرجلين" وما تقولان أنتما؟" فأجابا نقول كما قال؟ فقال لهما "أما والله لولا أن الرسل لا تقتل لضربت ورودهم سالين:

- المعاملة بالمثل: العين بالعين والسن بالسن.. وإن عباقبتم فعاقبوا بمثل ما عوقبتم به.
- عدم التدخل في شؤون الغير..في الإسلام موجود. من حسن إسلام المرء تركه
 ما لا يعنيه.

- الهدف من العبادات أخلاقك، الصوم يعدل سلوكك "إدا أصبح احدكم
 يوما صائما فلا يرفث ولا يجهل فإن امرؤ شائمه أو قاتله فليقل إني صائم إني
 صائم".
- غ الحج تقبيل الحجر الأسود: عبادة ولكن إذا كنت ستزاحم الناس وتؤذيهم
 فيجزئك أن تشير بيدك من بعيد.

الله عز وجل مدح الرسول عليه الصلاة والسلام بأفضل الصفات:

((وَإِنَّحَىَ لَعَلَى خُلُقِ عَظِيمٍ))، والرسول عليه الصلاة والسلام يقول: "إنما بعثت لأنهم مكارم الأخلاق"

كيف تتصرف يا ليالي الدراسة والامتحانات: الرسول عليه السلام يقرأ يا قيام الليل بصوت يؤنس اليقظان ولا يزعج النائم.

من يريد الاتيكيت الصحيح يتعلم من مدرسة محمد صبئي الله عليه وسلم أخلاقه مع الأطفال: ما اخذ بسيف الحياء هو حرام بمعني لا تحرج الأخرين بطلب شيء منهم فيعطونك إياه حياء من ولكن حقيقة لا رغبة لهم بذلك.

- كأن عليه الصلاة والسلام ضحاك.
- ··· كَانَ الصحابة يعرفون أن رسول الله صلى الله عليه وسلم من رائحته.
- يصفون بعض العلماء: متأدب بدين الإسلام لا يعلي صوته، يتهجمون عليه فلا يرد.
 - أول قاعدة من قواعد الاتكيث المسافحة.
 أول ثواني أهم في إعطاء انطباع عن شخصيتك من مصافحتك.
- لا تسلم على احد ولا تنظر في وجهه "تنظر إلى الكمبيوتر مثلا شخص لم
 يعيرك انتباه شايف عمرك"

لا تستهين بالمصافحة فهي وسيلة معتادة للتعبير عن التحية والاحترام معا. اعط الأمرين معاً التعبير عن التحية والاحترام والوقوف.

- 3 هزات.
- يەمشەودة.
- لا تصافح أحدا وبيدك قلم.
- لا يحوز ثلرجل مد يده تصافحة سيدة.
- يحق للسيدة إلا نقف إلا غي استقبال رئيس دولة.

هذه قواعد عامة أخرى في الاتبكيت والإسلام:

- اخلع حدائمت عند الدخول للمنزل أو تظف النملين قبل الدخول،
- اصطحب معك هدية ولو بسيطة "يقول النبي" " " تهادوا تحابوا"
- يراعي غض البصر وفضول النظر فلا تنظر إلى أثاث البيت أو الصور. قال رسول
 الله "الله" إنما جعل الاستئذان من اجل البصر"،
 - لا تجلس إلا في المكان الذي يحدده لك صاحب المنزل.
- إذا حدد لحك مكان الجلوس فلا تتخير افصل المقاعد أو أكبرها فمثلاً. يحسن بحك الجلوس على المقعد وليس على الأربكة وان تجلس في مكان لا يكشب المنزل.
- اجلس بهدوء بحيث لا يرتطم جسمك بالقعد ولا تحاول نفض التراب من
 على المقعد حتى لو عليه تراب.
 - لا تجلس على مسند المقعد مهما كان البيت مزدحما
 - لا تهز رجلك أثناء الزيارة أو هز القمد.
 - لا تمد رجلك مسترخيا أثناء الجلوس مهما كانت درجة تعبك.
 - حاول إدخال السرور على أهل البيت واطمئن على أحوا لهم دون قصول.
 - لا تتحدث في التليفون إلا للضرورة ملحة وإذا تحدثت فلا تطل.
- إذا قدم طعاما أو شرابا فأقبل "إذا دعي أحدكم فليحب وإن كان صائما فليصل وإن كان مصطرا فليطعم "يقول" " " تَكُلُفُ لُك أَخُوك وصنع ، ثُمَّ تَقُولُ : إنِّي صَائِمٌ ، كُلُ وَصُمْ يَوْمًا مَكَانَهُ"

- إذا تناولت الطعام فادع الأهل البيت: أكل طعامكم الأبرار وصلت عليكم الملائكة
 وافطر عندكم الصائمون.
 - لا تطل الزيارة قدر الإمكان حتى إذا كان صاحب البيت يسعد بك.
 - لا تدكر عيوب المنزل أو أمتعته المماحب البيت أو لأحد خارج البيت.

وختاماء

ية الإسبلام اليكيت المحياة التربوية في كبل المسادين والبكيت الحياة الاجتماعية والنزملاء والأصدقاء الاجتماعية والسياسية، واصطحاب الأطفال ومعاملة النساء والزملاء والأصدقاء والأبناء أنها قيم عظيمة لو التزمنا بها فإننا نحقق حياة كريمة برضي عنها الله ورسوله،



الفصل السادس



تعريف الخدمة وخصائصها:

الخدمة هي الإحساس أو الشعور (جيد أو غير جيد) الذي يشمر به متلقي الخدمة (طالب لخدمة) تجاه مقدمي الخدمة.

مواصفات وخصائص الحدمة:

تعتبر الخدمة سلعة غير ملموسة، حيث يغلب عليها الطابع الحسي ولا يمكن لمسها كون أنها غير مادية.

- تتميز معظم النتجات بإمكانية تقديم عيثات منها إلى العميل أما الخدمة فيصعب نقل عيئة منها إلى العميل،
- تتعدد نوعيات الخدمة وتختلف بناءً على مستويات الخبرة والثقافة.
 تختلف طبيعة العاملين في مجال الخدمة. حيث أن لكل منهم بيئته المختلفة،
 وكل عامل يؤثر في الخدمة طبقاً ثلبيئة التي عاش فيها.
- مين خصائص الخدمة أن لها صفة الاستمرارية، فعلى سبيل المثال خدمة الغرف يستمر العمل فيها أربعة وعشرين ساعة.
- الخدمة لا يمكن تخزينها، حيث أنه لم تنم خدمة العميل خدمة ممتازة أثناء
 وجوده في فترة معينة لا يمكن تأجيلها لفترة أخرى من خارجه.

المقومات الداخلية:

كيفية الماملة، الزي "اليونيفورم"، الديكورات، الأثاث، الأدوات ونوع الخدمة المقدمة.

أما القومات الخارجية:

فهي على سبيل الثثال: الإعلانات: تجارب الأصدقاء والأسعار....الخ.

تنعب الموارد البشرية دوراً بارزة في نجاح الخدمة بل تعتبر أحد أهم عوامل نجاح الخدمة ولا يمكن تصور أداء الخدمة على أكمل صورة بدون موارد بشرية. فإنه طريق الموارد البشرية تحقق إرضاء الضيوف وبالتالي تشعرهم بالثقة، وعندما تتوافر مقومات الخدمة الجيدة، يشعر الضيف بالثقة في المكان الذي يقدم تلك الخدمة وانه أيضاً قد حصل على خدمة توازي ما أنفقه من مبالغ، فالضيف عندما يرتاد فندقاً من الفنادق فإنه يتوقع تلقي خدمة ايجابية فعالمة فردا ما توافقت توقعاته مع الخدمة المؤداة فإنه يشعر بالسعادة. أما إذا ما العكس فإنه لا يشعر بالسعادة ولن يتردد مرة أخرى على هنة المكان.

ومتطلبات الخدمة الإيجابية هي،

الابتسامة سرعة التصرف، استخدام اسم الضيف عند التحدث معه، الانتباه لأي طلبات خاصة. المقدرة على السيطرة على أي صغوط أثناء العمل، هذا بالإضافة إلى الطريقة الوقوف المناسبة والسليمة أمام الضيف والتي تدل على شخصية مقدم وهي أحد أهم متطلبات الخدمة الجيدة.

أنواع الزيائن(العملاء):صفات كل منهم، وكيفية التعامل معهم:

- الزيون الواقعي: وهو الزيون العملي الذي يهتم بالنتائج المباشرة دون مماطلة أو مراوغة أو تأجيل.
- الزبون المثالي: وهو الزبون الذي يتعارض مع ما هو قائم ويحاول فرض فلسفته
 بإتباعه مبدأ أو مثال ما، وهنا يجب أن يجامله للوصول إلى الواقعية بما يطلب،
 حتى يمكن ان بساعده في الوصول إلى ذلحك.

- 3. الزيون الانتهازي: وهو الزيون الذي يجب الانتباه إليه جيداً لأنه يستخدم الواقعية او المثالية تبعاً لمصلحته الشخصية بما يتمتع من ذكاء يشبع فيه أنانيته حسب الموقفة وهذا أن يدرك صفات هذا الزيون ليتعامل معه بدكاء وحسد الموقف لأن هذا الزيون قد يكون تمثيلي أيضاً لاقتناص الفرص.
- 4. الزيون المتشكك: وهذا النوع من الزيائن يثير اعتراضات وشكوك كثيرة وهو غير لبق ولا يحسن التصرف ومتعجرف أيضاً لذلك يجب أن يتعامل معه بروية ويصغي إليه جيداً ليستوعبه وليدرك مراده بعد أن يعزز الثقة معه لأنه يفتقر إلى الثقة ليستطيع بعد ذلك أن يقيم معه حواراً ثم عليه أن يعرف أسباب الشك لديه، دون مجادلته لأن في ذلك خسارة.
 - الزيون المغرور: وهو الزيون الذي يدعى المعرفة بكل شيء
- أ. الزيون المتردد، يتصبف هذا النوع من الزيائن بعدم القدرة على اتخاذ القرار ويفتقر إلى الثقة بالنفس، ويجد صعوبة في الاستقرار على رأي يتخذه. ثم أنه يصدق كل ما يقوله الأخرون له ونتيجة لتردده، نراه مضطراً إلى تأجيل أية تعليقات أو أجوبة تطلب منه، رداً على سؤال، أو مشكلة مطروحة هذا النوع من الزيون لا يعرف ماذا يريد، لذلك يجب مساعدته لاختيار المنتج ومواصفات المنتج دون الضغط عليه. فمثلاً قد يشرح له فوائد هذا المنتج والميزات الكبيرة التي يتمتع بها ليسهل عليه تحديد مراده.
- 7. الزيون العدواني: وهو ذلك النوع الزيون الدي يرفض حكل ما يقدم له من منتجات ومواصفات لهنه المنتجات ومقتر حات الإقناعه بالشراء وهو يقاطع رجل البيع دائماً ويستخدم نبرة الصوت الرتفعة دائماً وقد يكون استمزازنا أيضاً، وهنا يجب رد عليه بهدوء بعد استماع إليه جيداً.
- 8. الزيون المتشدد والعنيد: يتسم هذا النوع من الزيائن بعدم الرغبة في مناقشة الأخرين، ويميل إلى فرض أفكاره وآرائه على الغير دون أن يتأثر بأحد حين اتخاذه للقرار ما. ولا يستمع لأحد إلا لصوته العالي. وهنا بجب أن يتجنب مواجهته ويسايره بما يطرح من آراء وأفكار ويثنى عليها، وعليه ألا ينس أن

يظهر له الاحترام والإعجاب بما يمتلك من معرفة، ثم يركز على الجانب المملى لإنمام الصفقة مع أو لإنهاء المقابلة.

- 9. الزبون المجادل: وهو يتمتع بحب المتاقشة والمعارضة لكل منا يطرح، ويبدو عليه عدم القدرة على التحليل المنطقي لما يطرح الانخفاض درجة الدكاء لديه، علماً أنه متعصب لما يطرحه من أفكار معتقداً بصوابية منا يطرح، وهذا يجب كسبه، عن طريق الاستماع إليه باهتمام وحتكة، ثم أن يدعم أقواله ببراهين واضحة.
- 10. الزيون الودود: إن أكثر ما يميز هذا الزيون، هو الهدوء الذي يظهر عليه، يبدو سهل المنال. فالأسلوب الذي يتحدث به، محبب، ويمتاز بالسلاسة، والكياسة.

لذلك فإن التمامل مع هذا النوع يتميز بالود، واللطف، فهو حساس بما فيه الكفاية.

11 ، الزيون الفظ الخشن: قد يكون هذا الزيون، من أصعب أنواع الزيائن التي يواجه الإدارة، فلا مجال لنقاش فعال معه، ولا مجال لإقناعه بصوابية موقفك، وصحة رأيك، وهو عديم الثقة بالأخرين، ويتميز بأسلوب حوار عقيم، بحيث تجد الإدارة صعوبة في فهمه. وهو يتكلم بصوت عالى: مستخدماً الفاظاً غير لائقة، ويعيدة عن روح المقابلات البيعية، تدرجة يبدو غيها الحوار أقرب إلى مشكلة واقعية بين طرفين.

لذلك على الإدارة أن يتمتع بالصبر، والقدرة على التحمل، والهدوء، لن التعامل مع هذا الزيون بنفس مستوى غضبه، ويمثل فظاظته، سيؤدي إلى خسارته، لذلك يجب أن يكون حازماً معه، حتى لا يستمر النقاش بلا فالدة.

12. الزيون الصامت: يتصف هذا النوع بالصمت تتسم بالصعوبة البالغة، تثيجة عدم القدرة محادثته بالطريقة التي تجعله يتوصل إلى اتفاق معه.

ويتميز هذا النوع بالغموض بحيث لا يمكن الحصول على أي تعليق قد يخدم الحوار معه، ولا تظهر عليه أية انطباعات، أو إشارات، توحي بالفبول أو الرفض. إلا أن ذلك لا يعني أنه موافق على كل ما يقال له، وهذا ما يجعل الأمر أكثر صعوبة أمام الإدارة.

فإن التعامل مع هذا النوع يحتاج إلى قدرة كبيرةٍ من جانب الإدارة، حتى يتمكن من تجاوز حالة الصمت، والغموض الذي يكتنفه، ولذلك يجب أن يوجه له أسئلة، يتعمد أن تكون طويلة وشاملة، بهدف جره إلى الكلام.

13. الزيون الراغب بالتحدث: هناك بعض الزبائن تحكمهم رغبة شديدة في التكلم، والاستطراد في الحديث، وان يسمعهم الأخرون، ويرغبون بالحديث، حتى لو لم يتعلق بالبيع والشراء، وهم يتمتعون بالوقت الذي يقضونه في الحديث.

ويتصف هذا النوع بحس الدعابة والمرح، تحكمه رغبة شديدة في السيطرة على الحديث، ويكثر من تبادل المواضيع، ولا يهتم بالترتيب. لإلى جانب ذلحك، فهو لا يستخدم المتطق في الرد على الأخرين، ولا يكترث بلباقة التحدث معهم، الإضافة إلى رغبته في ان يشعره الأخرون بأهميته.

لذلك فإن التعامل مع هذا النوع من الزيائن على الإدارة أن يتوخى الحدر عند مناقشته، وعدم محاولة إسكاته بالقوة وأن يم نح نفسه الوقت الكالية قبل أن يجيب على تساؤلاته. حتى لا يفسح المجال له للطمن بمواقفه وان يحافظ على السياق الحقيقي للموضوع، وأن يستخدم عبارات الود، والتهديب في محاولة لجذبه. وإذا لم يتوصل الإدارة إلى نتيجة مقنعة معه، عليه أن ينهي اللقاء، ويعتذر منه بما تفرضه آداب الحوار.

المتطلبات (الصفات) الواجب توافرها في موظفي خدمة الأطعمة والمشروبات أولاً: المظهر الصحى والمهنى:

إنّ المظهر والانطباع الأول الذي يتركه موظفو خدمة الأطعمة والمشروبات للصيوف يعتبر انعكاساً للمقاييس الصحية والمهنية للمؤسسة الفندقية أو المطعم.

والمقصود بالمقابيس المهنية توعية الخدمة التي مديقدمها العاملون ومنا يرتبط بها من مهارات شخصية والزي الموحد (Uniform)، والنظافة الشخصية هي كل ما يتعلق بتعامل الموظف مع الطعام والعمل بقرب الضيوف، وتتلخص هده المتطلبات بما يلي (1)؛

- يجب أخذ حمًّام يومياً للحفاظ على جسم نظيف وللشعور بانتعاش جسدي.
- يجب استعمال مزيل للروائح دائماً. ليعطي الشعور بأن القالم بالخدمة نظيف وصحى.
- يجب أن تكون العطور المستعملة أو روائح منا بعد الحلاقية غير نفّاذة لأن
 العطور النفّاذة تسبب إزعاجاً للضبوف.
- التمسع بالراحة المطلوبة والمتمثلة على حصول موظفي خدمة الأطعمة والمسروبات على نوم كاف وتناول طعام كاف وصحي والقيام بتمارين رياضية بصورة لأن ذلك يعطي الحيوية للجسم ويبقيه بحالة صحية ممتازة مما يمكنه من تحمل الإجهاد والضغط في العمل، والذي تتميز به صناعتنا عن بقية الصناعات.
- منح اهتمام خاص للبدين، حيث يتوجب أن تكون دائماً نظيفتين و خالتيتين
 من صبغة النيكوتين (للمدخنين) ويأظافر من قبل العنصر النسوي.
- يجب أن يكون الناكور من العاملين في خدمة الأطعمة والشروبات حليفي
 الوجه دائماً وأن يكون الشارب مشذب جيداً.

 ⁽¹⁾ علاء بوسف كثّه، الموارد فيشرية في فعطاعم، دار ولال النشر ، الإدن، عمان، 2004، ص59 رما بعد

- على العنصر النسوي عدم البالغة في وضع مستحضرات التجميل، لأن ذلك له مردود سيّىء على الملعم أو المؤسسة الفندقية.
- يفصَّل عدم ارتداء الحلي والمحوهرات بشكل مضرط، باستثناء ارتداء اقراط بسيطة الشكل عِمْ الأذان.
- أن تكون البدلة الخاصة بموظف خدمة الأطعمة والمشروبات من الزي الموحد
 المخصص مكوية وأنيقة وأن تكون أزرارها كاملة، لأنها تعطي صورة جيدة
 للمرافق.
- يجب أن يكون الشعر لكلا الجنسين وقح كل الأوقات قصيراً ونظيفاً ومرتباً
 بشكل جيد وإذا كان هناك شعر طويل (للعاملات من الكادر النسوي) فيجب
 ربطه إلى الأعلى أو الخلف.
- يجب أن تكون أحدية العاملين مريحة ونظيفة ويتصميم بسيط، كما يجب
 تجنب ارتداء الأحدية ذات الكعب العالي لراحة وسلامة القدم، حكما يجب أن
 تكون دائماً ملمعة بشكل جيد.
- يجب غسل الأسنان وتضريشها مرتبئ به اليوم على الأقل لتبدو نظيفة، إطباطة
 لكى يكون التنفس صحياً.
 - يجب تفطية الجروح والحروق إن وجدت بضماد مناسب.
- يتوجب غسل اليدين مباشرة بعد استعمال المرافق الصحية أو التدخين أو لمس
 فضلات وبقايا الأطعمة، واستعمال الماء الحار والصابون دائماً عند غسلهما.
- تجنب التصرفات الني قد تسيء للعاملين وإلى مظهر الخدسة مثل وصبع أصابع البد في الفم أو تحريك شعر الرأس بالبد أو حك الوجه والبدين أمام الضيوف أو العطس أو السعال قرب طاولة الضيف أو قرب الطعام أو حتى عند تحصيره أو تقديمه.

يجب أن يكون وقوف القائم بالخدمة بشكل صحيح والمشي بقامة منتصبة لإعطاء انطباع جيد للضيف.

ثانياً: المرفة بالأطعمة والشروبات:

يجب أن يكون لدى العاملين القائمين بالخدمة معرفة كاملة بكل فقرات الأطعمة والمسروبات لكني يتمكنوا من إبداء النصبيحة وتقديم المقترحات إلى الضيوف والزبائل. إضافة إلى ذلك أن يكون لنديهم الإلمام الكافح والعرفة بكيمية حدمة كل نوع من أنواع الطعام. وما هي ملحقاته، وما هي المعدات التشعيلية الصحيحة لكل فقرة من فقرات الطعام وكذلك معرفة كل صحن والزيدة المرفقة لله، إضافة إلى كيفية تقديم كافة أنواع المسروبات والأقداح الملائمة لكل نوع وكيمية خدمة كل نوع.

تانتاً، اندقة بالواعيد،Punctuality

إن احترام المواعيد وأوقات الدوام أمر مهم للغاية، فعلى سبيل المثال تأخر العاملين عن أوقات الدوام المرسمي بصورة مستمرة يدلل على قلة الاهتمام بالعمل وانعدام الاحترام لللإدارة. كما أن صناعتنا تتميز بأن هناك وجبات في العمل (Shifts) والغرض من ذلك هو استمرارية الخدمة، حيث تعمل بعض مرافق الأطعمة على مدار الساعة أي لمدة (24) ساعة في اليوم كما هو الحال في خدمة الغرف (Room Services) التي يستوجب وجودها في الفنادق، كخدمة مكملة للخدمات المقدمة للضيوف، كما أن هناك بعض المقاعم التي تفتح أبوابها لغاية منتصف الليل أي ما معناه أن تكمل كل وجبة عمل الوجبة التي سبقتها، منتصف الليل أي ما معناه أن تكمل كل وجبة عمل الوجبة التي سبقتها،

رابعاً: العلومات المطلية Local Knowledge

لصالح الضيوف والإدارة يجب أن يكون للساملين بعض المعلومات والمعرفة بالمنطقة المحيطة التي يعملون فيها ليتمكنوا من إعلام الضيوف عن الأنواع المختلمة من أماكن النسلية (Entertainments) المتوفرة أو عن أي استفسار اخبر قد يواجهونه أثناء عملهم، يخصوص وسائل النقل الموجودة أو الأماكن والمواقع التي تستحق الاهتمام والزيارة وإلى غير ذلك.

خامساً: الصفات الشخصية Personality

على العاملين في خدمة الأطعمة والمسروبات أن يتصفوا بالقومات الشخصية التي تساعدهم ليكونوا رجال بيع جيدين إضافة إلى ذلك سوف يساعد الإدارة وسوف يقلل من الإشكالات التي من المكن حدوثها أثناء العمل، وإن كلمة (Personality) تجمع عدة صفات مهمة، وكل صفة تبدأ من أحرفها، وكما هو موضح أدناه:

: وتعلني الخليق الجيند والبشاشية في العميل	(I	Pleasantness) (P
والأبتسامة للضيف.		
: وتمني حب الناس والرغبة في خدمتهم.		(Eagerness).E
: وتعني إن احترام الضيوف والمجاملة لا تكلف		(Respect) R
شيداً.		
		11 252

: وتعني أهمية الإدراك والشعور بالسؤولية.	(Sense Of Responsibility) S
: وتعني العضل المنظم ضيروري لدقة العميل	(Orderly Mind) O
ورضع كضاءة الأداء،	
؛ وتعني الثقة بالنفس والفخر بأداء العمل	(Neatness) .N
Mark to	

: وتعني الدقة عِنْ العمل وأن ما نقوم به مهم.	(Accuracy) A
: وتمني وجوب الإخلاص ثالادارة وثلزملاء في	(Loyalty) .L
العمل في أن واحد،	

: وتعني استحدام المنطق السليم أثناء العمل.	(Intelligence) .1
: وتعني اللياقة وقول الشيء المناسب وعمله في	(Tact):T
الوقت الناسب.	

: وتعني استقبال الضيوف بترحاب والرغبة في	Yearning to be	e a good).Y
خدمتهم.		(receptionist

سادساً، الموقف من المنبوف والزيالان Customers سادساً، الموقف من المنبوف والزيالان

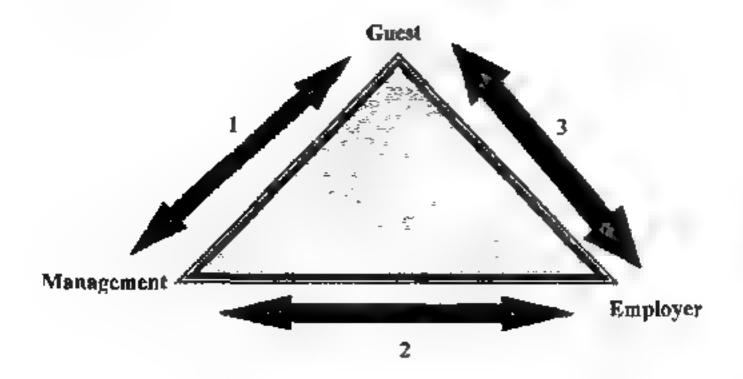
إن التعامل الصحيح مع الضيوف والزبائن مهم جداً، بشرط أن يكون العاملون بعيدين عن المنالة، وكذلك الشاركة في تلبية حاجاتهم ورغباتهم، مع مراعاة معاملة كل الضيوف والزبائن بنفس القدر من الأهمية والاحترام، مع تجنب تجاوز حدود الخدمة والوظيفة مثل المجاملة المفرطة للضيف أو الدخول في تفاصيل خاصة لا علاقة لها بالعمل، كما يتوجب عودة العاملين إلى من هم أعلى منهم وظيمياً في المطعم أو المؤسسة في حالة وجود مشكلة أو شكوى ما.

سابعا: الناكرة Memory

إن البذابكرة الجيدة للعاملين في خدمة الأطعمة والمسروبات تفيدهم في عملهم بعدة أمور. خاصة إذا عرفوا ماذا يجب الضيوف والزيائن وماذا يكرمون، فعلى سبيل المثال أين يفضل الجلوس ضيف ما. وما هو المفضل، أي توع من المشروبات يفضل مع طعامه، وإلى غير ذلك، حيث إن تذكير الضيوف بذلك أو شروع العامل بخدمة المضيف ومعرفة طلباته مسبقاً يعطي إحساساً بالضغر والشعور بالارتباح لدى الضيف، حيث يشعر بأنه موضع اعتزاز وأنه من الضيوف المذين لديهم مكانة ومنزلة خاصة لدى إدارة الدندق أو المطمع.

دامناً، الأمانة Honesty

إن الأمانة والثقة في العمل تخلق فريق عمل ناجح، حيث يتوجب أن تكون هناك ثقة وتعامل سليم بين العاملين والضيوف والإدارة، حيث إن هذه الثقة تشجع على رفع الكفاءة في العمل وإعطاء سمعة للمرفق من جهة وزيادة الربحية من جهة ثانية. فالعلاقة بين هذه الأطراف الثلاثة كما هو موضح في الشكل رقم (1).



شكل رقم (1) يوضح العلاقة التبادلية بإن الضيف والعامل والإدارة

حيث تسعى الإدارات الفندقية والمطاعم دائماً إلى إقناع ضيوفها وزيالتها بالمحدمات التي تصاول أن تجعل الضيوف والزيائن يعاودون الكرة فيزورون مطاعمهم مرة أخرى مفضلين خدمات هذا المطعم عن غيره من المطاعم لقاء ما حصلوا عليه من قناعة بالخدمات التي قدمت لهم، عحققة الإدارة بذلك السمعة الجيدة، ومن ثم زيادة ربحيتها. وهده الخدمات هي محصلة تجهد مبدول من قبل عمال الخدمة في المطعم أو الفندق، إضافة إلى أن الأجر الذي يستحقه العامل هو محفر له من قبل الإدارة. فكلما كانت الثقة متبادلة بين العاملين والإدارة كانت الخدمة من قبل الإدارة المرفق ومتطلباتها.

لذلك نرى أن العاملين في هذه الصناعة لديهم من المبرّات والحوافر التي تنفرد عن بقية الصناعات الأخرى، ومن أهمها توفير التري الموحد (Uniform) وكذلك وجباب الطعام المقررة لهم وحسب سياسة ولوائح الفندق أو المرافق والتي تسمى (Employees Meals)، كما يجبب التتويه إلى أن الإدارات المندقيدة والمطاعم الناجحة تحرص على تقديم هذه المزايا في سبيل كسب الخبرات الحيدة

والكمؤة والتمسك بالأيدي العاملة الماهرة التي تتطلبها هذه الصناعة، إضافة إلى مميزات أخرى تتماوت من سلسلة فندقية ومطعم إلى آخر.

والعلاقة التبادلية الثالثية هي علاقة الضيف بالعامل، إذ كلما كانت خدمة العامل للضيف جيدة ومميزة فإن ذلك سيشعره بنوع من العخر والراحة النفسية له ولمائلته كلما ابتهج الضيف وكوّن فكرة جيدة ومميزة عن المطعم أو الرفق وعامليه. وبالتائي يكون العامل قد كسب الضبف كزيون دائم للمطعم، إضافة إلى أن الضيف بعد الانتهاء من خدمته ربما سيكافئ العامل بأجور إصافية على مبدأ (البقشيش) أو ما يطلق عليه (Tips) والذي يعتبر مشروعاً للعامل كجزء من قيامه بالخدمة على الوجه الأكمل.

كما يجب أن نتذكر المقولات المهمة في هذه الصناعة أثناء العمل مثل:

"The Customer is Always Right"

"Customer is Boss"

تاسماً، السلوليا Conduct

يجب أن يكون سلوك الماملين خالياً من الأخطاء قدر الإمكان ويلا محل الأوقات، وخاصة أمام الضيوف والزيائن ويجب إتباع تعليمات وقوائين (دارة المطعم أو الفندق لأن السلوك الخاطئ يسيء إلى سمعة المرفق ويشوه صورة العاملين والإدارة معاً، ومثال على تلك الخدمة السيئة، إضافة مبالغ غير واقعية إلى قائمة حساب الضيف، أو عدم الاهتمام بالضيوف وتجاهل طلباتهم، أو عدم ارتداء الزي الموحد، أو مضيغ العلكة أثناء الخدمة وإلى غير ذلك. حيث يتوجب تجنب هذه التصرفان وكذلك احترام الكادر المهني الأقدم من العاملين في المطعم أو المؤسسة والتعلم منهم دائماً خدمة للمرفق.

عاشراً: القدرة البيعية Sales Ability

إن العاملين في خدمة الأطعمة والشروبات هم دائماً في الواجهة ويعكسون صورة المطعم، حيث إنهم رجال بيع ويتوجب عليهم العرفة الكاملة بكل مضردات قائمة الطعام وطرق خدمتها والطرق المثلى لإقتاع الضيوف بما هو متوفر من الأطعمة والمشروبات يومياً والإطلاع على قوائم الطعام الدورية لمرض تحقيق المائدة القصوى للمطعم وللعامل من خلال زيارة المبيعات.

احد عشر؛ الإخلاص Loyalty

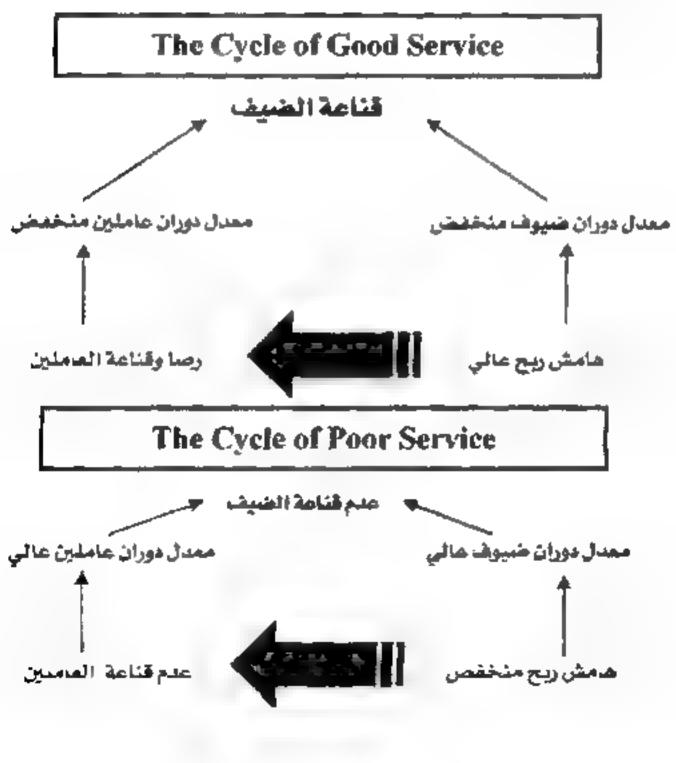
الإخلاص هو شيء مهم في هذه الصناعة وعلى العاملين أن يكونوا مخلصين للإدارة وللمؤسسة النبي يعملون فيها، حيث يتطلب أن يظهروا كل الولاء لها وأن يحافظوا على سير العمل والتجهيزات والمدات وأن يبلغوا الإدارة بكل المعوقات التي تواجههم أثناء العمل.

ثاني عشر، رضا وقناعة الضيف Customer Satisfaction

يجب على العاملين في خدمة الأطعمة والشرويات أن يلبوا كل حاجات ومتطلبات الضيوف والزبائن وصولاً إلى إشباعها وحصولهم بمد ذلك على القناعة والرضا، ويتأتى هذا من معرفة متطلباتهم مقدماً، فإذا كان الضيوف مرتاحين من الخدمة المقدمة لهم ومن جو المطعم الدافئ والحميم ومن فريق العمل، عاودوا مرة أخرى إلى المطعم، وعلى عاملي خدمة الأطعمة أيضاً الشاركة مع الضيوف في تحديد رغياتهم من الطعام.

كما للقناعة دوراً مهماً للعاملين وللضيوف حيث يمكن الحصول عليها من الخدمة الجيدة المقدمة للضيوف حيث كلما كانت قناعتهم جيدة كلما عاودوا الزيارة مرة أخرى أو لعدة مرات وأحياناً لا يتنازلون عن خدمات المطعم ببديل أخر، ومن جهة ثانية يكونون سفراء له من خلال إعطاء السمعة الجيدة للمطعم

ولخدماته. وأن تكرار الزيارة بحد ذاته أمراً مهم للمطعم ولإدارته من خلال (يادة هامش الربح المتأتي من زيادة المبيعات وهذا ما تبغيه إدارة المطعم كأحد أهدافها كون المطعم مؤسسة تجارية خدمية ومن ثم تحقيق المنفعة للعاملين من خلال ريادة الأجور أو متحهم نسبة أو مكافآت أو زيادة الامتيازات الممنوحة لهم من قبل الإدارة. أي تتحقق قناعة العاملين بالإدارة ومن ثم انخفاض معدل دورانهم والذي يعتبر أهم الموارد البشرية في المطعم والاحتفاظ بالعاملين لأطول فترة ممكنة. والشكل رقم (2) يوضح الخدمة الجيدة والخدمة الصعيفة وأثرها على قناعة كل من الضيوف والعاملين.



شكل رقم (2) يوضح دورة الخدمة الجيدة والخدمة الضعيفة وعلاقتها برضا الضيف

كالث عشر: اللغة Language

تعد الأركان والدعائم الرئيسية لنجاح فريق خدمة الأطعمة والمشروبات، حيث من المتطلبات المهمة أن تكون لدى العاملين في الخدمة لغة أجنبية إضافية إلى جانب اللغة الأم، لتسهل من أمره في كيفية النمامل مع الضيوف الذين هم من جنسيات متتوعة، ناهيد عن أهميتها من حيث وجود فقرات كثيرة من الأطعمة والمشروبات في قوائم الطعام والتي تعتبر أصنافاً متداولة عالمياً، ولا يجوز بأي حال من الأحوال تحريفها أو تعريبها أو ترجمتها.

رابع عشره الشكاوي Complaints

على كادر خدمة الأطعمة والمشروبات أن يكونوا لبقين ويظهرون الكياسة والمجاملة والروحية الطبية في العمل وألا يظهروا أي استياء في العمل مهما كانت الأمور صعبة ومعقدة حيث لا يجوز الحدال مع الضبف أو الزيون أبداً وأن صادفهم أي إشكال أو موقف معين وتعدر التعامل معه فيتوجب إحالة المشكلة فوراً إلى من هو أقدم في فريق العمل كان يكون (الكابئن) أو (مساعد مدير المطعم) أو (مدير المطعم) نفسه ليتدخل ويتمكن من تهدئة الأمور وتصحيح الخطأ إن وجد بسبب خبرته الواسعة، حيث إن فقدان الوقت في التعامل مع الشكاوي يجعل الأمور تزداد تعقيداً.

قعلى سبيل المشال عند حدوث حادث مصين أثناء خدمة الصيف يجب أن يكون التعامل بمعرفة وكفاءة عالية ولا يتوجب عمل فوضى أكثر من البلازم للصيوف الأخرين، حيث إن العمل السريع يلطف مرّاج الضيف الغاضب ويضمن عودة الصيف مرة أخرى للمطعم أو المؤسسة. وتعمد بعض المطاعم والمؤسسات الفندقية أسلوب معين في مثل هذه الأمور وهو كتابة مثل هذه الحوادث في تقارير خاصة، ويوقع عليها الأشخاص المتورطين بذلك.



الفصل السابع

أساليب خدمة العملاء



القصل المبايع أصاليب خلمة العملاء

تتعدد طرق الخدمة بالمناعم في منظمات الضيافة، ويمكن المرف على أبررها وهي:

- 1. الحدمة على الطريقة القرنسية.
- 2. الخدمة على الطريقة الانكليزية.
- الخدمة على الطريقة الروسية.
- 4. الخدمة على الطريقة الأمريكية.
- 5. خدمة البوفيهات Help your self.
 - خدمة الغرف.
 - 7. خدمة الحفلات.
 - 8. قوائم الطعام.
 - 9. قوائم الإقطار،

أولاً: الخدمة على الطريقة القرنسية:

- استقبال الضيوف عن طريق مدير المطعم أو المستقبلة وقيادته إلى المنضدة.
 - يقترب مسؤول الخدمة ويقدم قائمة الطمام للضيوف.
 - اخذ طلبات الضيوف.
 - إحضار الخبرُ والزيد (مسؤولُ آخر).
 - إعظام الطلبات للمضيف.
- إحضار الجريدون ويتم وضعه بجانب منضدة الضيف وعليها الرشوة وذلك حتى تصبح المأكولات ساختة.
 - إحضار المأكولات من المطبخ وبعد ذلك تبدأ مهام مسؤول الخدمة.

- أ. تجهيز المأكولات على الجريدون، وعلى سبيل المثال التقطيع وإخلاء العظام أو عمل بعض أنواع الصلص.
- يتم وضع المأكولات في الطبق ثم يقوم زميله بتقديم الطبق للمصيف من الناحية اليمنى باليد اليمنى.
 - يقدم الخبر والزيد من الناحية اليمني وكذلك السلاطات.
- أما بالنسبة للشورية فيختلف الأمر حيث يتم إحضار البولة المصية وتوضع على الرشوة للاحتفاظ بحرارتها.
 - يتم غرف الشورية من بولة الشورية إلى طبق الشورية وتحته طبق الدرليه.
- تتم أيضاً أعمال الطهي المستعلة (الفلامبية) والسلاطات أيصاً أمام العميل،
 ويقوم مساعد مسؤول الخدمة بتقديمها للضيف.
 - يرفع مساعد مسؤول الخدمة الأطباق المستعملة.
 - يقدم بولة غسيل الأصابع مع الحمام والاستاكوزا والفواكه.
- إن الأطعمة أمام الضيف تعتبر من الخدمة الفرنسية التي تهدف إلى زيادة البيعات.

ثانياً: الخدمة على الطريقة الإنكليزية:

هنذا النوع من الخدمة سمي Host Service وهو يعتمد على خدمة الضيف الداعي (صاحب الدعوة).

- استقبال الضيف بنفس خطوات الخدمة الفرنسية.
 يقوم مسؤول الخدمة بأخذ الطلبات بتفس خطوات الخدمة الفريسية.
 يقوم مسؤلي الخدمة بإحضار السرافيس الفصية بها الأطعمة على الجريدون.
 - يحضر مسؤول الخدمة الأطباق فارغة.
 يتم عرض السرفيس به الطعام أمام الضيف مزوداً بالغرف.

يبدأ الداعي (صاحب الدعوة) بتقطيع الأطعمة ووضعها علا الأطباق. يقيف مسؤول الخدمية على يمين الماعي ليقدم بنفسه الطعام للمدعوين مبتدأ بالسيدات ومنتهياً بالداعي.

ثالثاً: الخدمة على الطريقة الروسية:

- وصع الأدوات في الخسمة الروسية مثل الحدمة الفرنسية.
- يقوم مسؤول الخدمة بإحضار الأطعمة من المطبخ ووضعها على الصيئية، ثم
 بعد دلك يضبع الصيئية على دولاب حفظ الأدوات على أن تكون (قطبع
 كاملة) ويتم عرض السرفيس الخاص بالطعام على الضيف والأطباق فارغة.
 - ·· يتم رفع السرفيس من أمام الضيف.
- يتقدم مسؤول الخدمة من جهة اليسار ويقوم بنفسه بتقديم الطعام
 للمدعوين منتهياً بالداعي مع مراعاة الأتى:
 - أن يكون التقسيم بنسب متساوية تقريباً.
- وضع السرفيس على البد البسرى وعن طريق الشوكة والسكينة يتم نقل
 الأطعمة في طبق الضيوف بعد تفطيع جميع الأطعمة التي كانت كاملة بعد أن يراها الضيوف.
 - ويتم تقديم الأطعمة باليد اليمنى.

رابعاً: الخدمة على الطريقة الأمريكية:

هذا النوع من الخدمة عُرف حديثاً منذ سنوات وهو يعتمد على تجهيز الطبق داخل المطبخ.

يتم استقبل الضبوف عن طريق مدير المطعم أو المستقبلة بالابتسامة والتحية ثم يسأل عن الحجز مع مراعاة أن يكون العدد المناسب في المكان المناسب. يقترب مسؤل الخدمة ويقدم فائمة الطعام للضيوف مع التحية والابتسامة يتم عدل كأس الماء باليد اليمني من الناحية اليمني.

- أخذ طلبات الكوكتيل.
 أثناء قراءة الضيف للقائمة يتم إحضار الكوكتيل.
- يقدم الكوكتيل للضيف من الناحية اليمنى بالبد اليمنى.
 - يجب أحد الطلب شامل الوجبة الأساسية.
 - تقديم الخبز والزيد.
- إرسال الطلبات إلى المطبخ (إما عن طريق الميكون أو الكابان أوردر) بتوجيه
 مسؤول الخدمة إلى الشيف ويعطى له الأوردر.
- يعطي الوقت الكال السؤول الطبخ حتى يتثنى له تجهيز الطلب بدرجة
 الطهي الملوية.
 - تغيير الأدوات وتجهيزها حسب الطلبات.
 - إحضار هواتح الشهية والشورب من المطبخ ووصعها على صينية المأكولات.
 - رفع أطباق فواتح الشهية والشورب.
- يقدم الطبق الرئيسي من ناحية البسار بالبد البسري. وإحياناً يقدم من الناحية اليمني بالبد اليمني، وذلك يتوقف على سياسة الفندق.
 - تقديم الماء من الناحية اليمني.
 - رفع الأدوات المستعملة للطبق الرئيسي باليد اليمنى من الناحية اليمنى.
 - تقديم قائمة الحلوى،
 - أخذ طلبات الحلوي.
 - إحضار أطباق الحلوى على صينية المأكولات.
- تقديم طلبات الحلوى من اليسار باليد اليسرى، وأحياناً تقدم من الناحية اليمنى باليد اليمنى،
 - أخذ طلبات الشاي والقهوة.
 إحضار الشاي والقهوة وتقدم من الناحية اليمنى.

تقدم الفاتورة من الناحية البسرى مع مراعاة قربها من جانب الصيف.

فيما يلي جدول يوصح أنواع الخدمة ومميزات وعيوب كل نوع:

العيوب	الميزات	نوع الخدمة
تكاليف عالية وذلك	أ. إثارة الضيوف بوجود الطعام	الخدمة
لأن السيروفيس	على السرافيس	الروسية
الفضية ثمنها عالي.	2. الأطممة الفائضة يمكن	
	رجوعها للمطبخ مما يؤدي	
	إلى التوفير.	
	3. شيقة.	
	4. سريعة.	
	5. قلة العمال وقلة تكاليفها.	
[6. عندم حندوث مشناكل منن	
	ناحيهة الكميات حيث يقوم	
	الداعي بنفسه بالتقسيم هلى	
ļ	المدعوين،	
	7. الطمام يقدم ساخناً.	
- تحتاج إلى تكاليف	- تقديم الأطعمة من السرفيس	البخدمة
عاثية.	يثير الانتباد والشهية.	الفرنسية
- ارتفاع تكساليف	- إعطاء القرصة للضيف لأخذ	
التجهيزات والأدوات.	(لكميات التي يفضلها .	
- الضيوف الدين يتم	- الطعام المتبقي يمكن رجوعه	
قفيديم الطعنام لهبم	والاستقادة به في المطبح.	
أوالأ، يتمعون بترتيب	- (عطساء الأهميسة والاهتمسام	
وتنسيق الأطعمة عن	للضيف.	

العيوب	الميزات	نوع الخدمة
الضيوف الدين يستم	~ سهولة الخدمة وسرعتها.	
تقبعيم الطعنام لهنم	- عنبد العاملين قليل	
مؤخراً.		
- تعتمد على مساحب	- إعطاء جو عائلي.	الخدمة
السدعوة وطريقسة بية	- سهلة الأداء وسريعة	الإنجليزية
التقسديم فبإذا لبسي		
رغبات الضيوف فبلا		
يوجد عيبوب، أمنا إذا		
تم يلسب رغبساتهم		
فتظهر العيوب.		
- يجب ان يتم تقديم	- لا تتملك عدداً من العمال على	الخدمية
الأطبساق بسسرعة	قدر ڪبير من الخبرة.	الأمريكية
وذلك لأن اي تناخير	 سرعة الأداء والبساطة. 	
يلا تقسديمها سسوف	- الاقتصادية الاستهلاك.	
يؤدي إلى أنها لا تقدم	- الطبق جاهر في الطبخ.	
ساخنة.	- قلة عدد الماملين.	
	- عدم المبالغة في الأدوات.	

خامساً: خدمة اليوفيهات:

حيث يخدم الضيف نفسه وتوضع أصناف الأطعمة على البوفيه طبقاً لترتيبها مع وضع أدوات الغرف والأطباق الفارغة ليقوم الضيف بخدمة نفسه طبقاً للأصناف والكمية التي يرغبها.

وتوفر هذه النوعية من عدد الماملين ووقت الخدمة وإرضاء الضيف حيث تعدد الأميناف وتنوعها.

سادساً؛ خدمة الفرف:Room Service

تنجأ جميع الضنادق إلى نظام خدمة الضيف في غرفته الإسعاره بأنه في منزله والإعطائه الحرية تناول طعامه وشرابه في غرفته فالبعض يشعر بالخجل عند تناول طعامه أمام الأخرين في الأماكن العامة وانتشرت في الأونة الأخيرة خدمة توصيل الطلبات للمنازل من المناعم المختلفة حيث تتلقى الطلبات للفونيا ويتم إعدادها لتعمل إلى العميل بمنزله في وقت مناسب نظير إضافة نسبية قليلة إلى فاتورة الحساب.

ويوجد في الفنادق الكبرى في كل دور أوفيس لخدمة الفرف يتوسط الغرف بالدور نفسه.

أما في الفنادق الصغرى فيوجد بها أوفيس مركزي يتوسط أدوار الفندق أو يوجد بجوار المطعم الرئيسي لخدمة غرف الفندق،

تنظيم أوفيس خدمة الغرف

هو عبارة عن غرفة كبيرة الساحة بالفنادق الكبرى مجهزة و بها ما يلي:

- ا موتاجاز وفرن تتصنيع بعض المشروبات والمأكولات الخفيفة ووجبة الإفطار
 - أوانى بسيطة للطهي والغرف وطباخ مسؤول بكل دورية أو ثنان.
 - دواليب لحفظ المدات الصينية والزجاجية والفضية.
 - 4. صواني خدمة وفوط لفرش الصوائي.
 - ممارش وفوط سفرة.
 - ثلاجة للمشروبات.
 - 7. ماكينة لتصنيع الثلج المجروش والكعبات.
 - 8. كولدير للمياه الباردة،
 - 9. قوائم الطعام.
- 10. مكتب يجلس عليه كابتن الأخلا الطلبات عن طريق التليفون يسمى Order Taker يتوفر لديه دفاتر كتابة الطلبات وفواتير الحساب ودفاتر لتسجيل الطلبات ورقم الغرفة واسم الويتر ووقت وتنفيذ الطلب.
 - أ 1. ترولني لتوصيل الطلبات للفرف.
- 12. وجود عدد /2/ مصعد داخل الأوفيس أحدهما للمأكولات الجاهزة والوجبات الكاملة التي تصل من المطبخ الرئيسي لتوفير الوقت والجهد والثاني يوضع به الأدوات المستخدمة لتصل إلى الاستيوارد لغسلها وتنظيفها وتلميعها.
 - 13. حوض غسيل سنانليستيل به ماء باردة وساخنة.
 - 14. كما يوجد في الفنا دق الكبرى ماكينات تصنيع المشروبات الساخنة والباردة.

نظم الخدمة:

- أ. تلقى الطلبات والرد على الضيف.
- مراجعة الطلبات وتنفيذ الخدمة.

تقسيم الأعمال على العاملين بخدمة الغرف.

اولاً: تلقي الطلبات والرد على الضيف:

يتبع الأسلوب التاثيء

- الرد بالسرعة عنى التليفون قبل الزئين الثالث أو استئذان في حالة الرد على صيف آخر.
 - 2. توجيه التحية والتحدث بطريقة واضحة فيها سعادة وسرور.
 - 3. يستخدم اسم الضيف في حالة الرد بقدر الإمكان.
 - 4. التأسُّد من رقم الغرفة إذا كانت غير مسجلة في جهاز التليفون.
- كتابة الطلبات دون تغيير مع تكرارها على سمع الضيف للتأكد من صحتها حتى لا يحث مشاكل عند توصيلها في حالة عدم مطابقتها للطلب.
- 6. سؤال الضيف عن بعض الطلبات كنوع التسويه في حالة اللحوم المشوية وعدد الدقائق في حالة البيض المسلوق مثلاً أو البيض المقلي معتدل أو على الوجهين . Turnover
 - 7. الدقة في تسجيل البيانات في دفتر التشغيل.
- مراقبة الأسعار ومراجعتها على الصواتير وإرسال الضواتير مباشرة إلى صراف المكاتب الأمامية.

ثانياً؛ مراجعة الطلبات وتنفيد الخدمة:

في بداية كل وردية لا بد من إعداد عدد مناسب تصواني الخدمة طبقاً لنسب الأشغال بالغرف والمتوقع من الطلبات، مما يساعد على إنجاز الأعمال في وقت أسرع، ويجد إتباع ما يلي:

المحافظة على المأكولات الساخنة وتغطيتها بالأغطية الخاصة بها وكذلك
 المأكولات الباردة.

- مراجعة الأدوات اللازمة لتناول المأكولات والمشروبات.
- عدم نسيان بعض المكمالات للطلبات كالملح والفلفل والمتشب والمسطردة
 (أدوات الإنتاج) وكذلك الخلة والقوط والأكواب والكاسات والمياه.....الح.
 - مراعاة الطلبات عند استلامها من الطبخ وتجهيزه داخل الأوفيس.
- 5. تنفيد أوامر الإفطار المسلمة من الاستملامات أو المعلقة على أبواب الغرف طيقاً للمدون بها من طلبات ووقت تنفيذها.
- 6. المدهاب للغرف بعد التجهيز والدق على الباب مع قول خدمة الغرف Room Service وينتظر السماح بالدخول أو ترك الطلبات على الباب ليقوم الضيف بإدخالها بنفسه.
- مؤال الصيف عن أي خدمة أخرى مع تقديم فاتورة الحساب ليقوم الضيف بالتوقيع عليها ووضع رقم الغرفة.

وهناك بعض الطلبات التي توضع بالغرف عن طريق خدمة الغرف دون طلب الضيف لها مثل سلة الفواكه مع الأدوات المساحبة لها (طبق حلو—شوكه حلو—سكينة حلو—فوضة بيضاء — طبق لغسل اليد) كذلك زوجيات الأنبذة والشمبانية).

الثالثاً: تقسيم الأعمال على الماملين ببغيامة الغرف:

* مدير خدمة الغرف Room Service Manager

• متلقو الطلبات Order Taker،

يقوم باستلام الطلبات والرد على التليقونات وعمل القواتير.

• كابان الدور Room Service Waiter

يشرف على كنابة الطلبات وتوزيعها على المضيفين ومراجعنها وإعدادها وخدمتها، ويطلق عليه رئيس الدور.

Room service waiter المضيف - "

يقوم بتجهيز الطعام وترقيب الصوائي وتجهيزها بالأدوات والعدات وتنفيذ الطلبات وتوصيلها للغرف.

■ الباص بوي Bus boy

مساعدة المضيف وإحضار المأكولات والمشروبات وعمل العصائر والمشروبات الساخنة ومصاحبة المضيف في خدمة الفرف لإحضار المخلفات والمعدات المستكملة.

سابعاً؛ الحفلات Banquet؛

تعتمد جميع الفنادق على الحفلات في تنمية مبيعاتها وزيادة إيراداتها وقد اولاتها اهتماماً كبيراً في عمليات التنظيم الفني والنوق وقوائم الطعام والبرامج الترفيهية وخصوصاً في حملات الخطوبة والزواج وتنظيم القاعات والكوشة والموالد والكراسي والزفة وتصوير الفيديو وتقطيع التورات...... وهكذا.

وتأخذ الإعلانات والدعاية للحضلات مكانة بارزة في الإعالان عن الفندق حيث يلجأ معظم الناس في إقامة حفلاتهم بالفنادق مع تطور الخدمة والفن.

كما أن من المكن أن يقوم الفندق بخدمة الحفلات وإعدادها خارج الفندق على حدائق الفيلات والقاعات الخارجية طبقاً لرغبة صاحب الحفلة.

وهناك بعض الأمور التي تؤخذ في الاعتبار عن إقامة وتنظيم الحفلات:

(1) صالات المفلات (1 auguet Halls

تختلف المطاعم في تنظيمها حيث يمكن تغيير الموالد طبقاً للعدد المدعو ورغبة صاحب الحفل،

- يوجد بها مكان للفرق الموسيقية ومكان للكوشة.
 - تنظم بحيث بوجد بها مكان للبوقيه المفتوح.
- يوجد بها وسائل الإضاءة (الليزر) وميكروفونات صوت(ستريو) وشاشات تلفيزيون العرض تصوير الفيديو.
- قوائم الطعام محددة طبقاً لاحتياج صاحب الحمل والتعاقد من حيث المكونات والإعداد وطبقاً لسعر القائمة.
- 5. خدمة المأكولات والمشروبات تقدم على نمط واحد في وقبت واحد بعد فتح البوفيه وهي نظامان أما خدمة البوفيه أو وضع الأطباق مغرفة من البوفيه على الموائد.
- أ. تستخدم الفنادق عماله غير مستديمة للحفلات (كالجوال) يتم استدعائهم
 غير ميعاد الحفل أو قبل الميعاد بيوم لإعداد له.
 - 7. يتم ترتيب صالة الحفلات طبقاً لنوعها من حيث:
 - أ. وضع المشروبات،
 - ب. المكان المخصص للفنانين،
 - ج. الكان الخصص للرقص.
 - د، شكل الموالد والكراسي،
 - م. الزينات والديكورات ويوكيهات الزهور.
 - و، الآلات السمعية والمؤثرات الضوئية.

خدمة الحفلات:

التوصيف الوظيفي لخدمة الحفلات:

- أ. مديرالحفلات.
- ب. كابان الحملات.
- ج. مضيف الحفلات،
- د، عامل الحفلات.
- 2) الإعداد للحفلات والمناسبات.
- 3) النقاط الواجب مراعاتها قبل مدير الحفلات للتجهيز للحفلة.
 - 4) بنود عقد الحفلة.
 - 5) بعض القوانين الداخلية بالفندق والخاصة بالحفلات.
 - 6) واجبات ومسؤوليات العاملين في خدمة الحفالات،
 - 7) نموذج المراجعة الخاصة بتجهيز الحملات.
 - 8) ترتيب وضع الطاولات وأغطيتها الخاصة بالحفلات.
 - 9) حفالات الكوكتيل،
 - 10) حفالات البوفيه.
 - 11) إجراءات حفل استقبال الزفاف.

أمثلة تقوائم طعام اتحفلات والبوهيهات

- Business Lunch Buffet.
- Tea Party (JADE).
- Tea Party (Saphire).
- Spring Buffet.
- The Gourmet Buffet.
- Egyptian & Middle East Buffet.

التطبيق العملي المرافق:

التدريب العملي على النماذج المختلفة.
 التدريب العملي على كيفية فرش طاولة الحفلات.
 التدريب على تجهيز قاعات الحفلات بالأشكال المختلفة.

التوصيف الوظيفي لخدمة الحملات:

- (۱) مدير الحفلات Banqueting Manager.
 - اسم الوظيفة.
 - 2. المشرف المياشر،
 - شدف الوظيفة:

التخطيط والإشراف وتنفيذ جميع الحملات التي تقام في الفندق، وذلك بتوفير كافة الإمكانيات والتنسيق بين كافة الحهات السؤولة لكي يحصل الضيوف على أفضل خدمة متاحة وكذلك الحفلات المقامة خارج الفندق شريطة مطالبته بذلك.

1) مسؤوليات الوظيفة:

أولاً؛ بالنسبة للنواحي التخطيطية والتنظيمية والإدارية؛

التخطيط نحو المحافظة على الشكل العام لصالات الطعام وذلك من النواحي الأتبة:

 اصلاحات وتركيبات وإضافات العدد والآلات سواء أكان هذا هيما يتعلق بالأجهزة السبمعية أو الضوئية أو المفروشات أو الحوائط أو الثريات أو المفارش أو معدات الخدمة.

- إعداد الشكل العام لمنظر البوقيهات التي سوف تقدم إلى العمالاء بجميع انواعها بالتنسيق مع مدير إدارة الطعام والشراب.
 - إعداد خدمة التنظافة العامة لصالات الحفلات.
 - 4. إعداد وجدولة الحجوزات بحيث يمكن مسبقاً تتمية مبيمات هذا القسم.
- الاشتراك في إعداد قوائم الطعام الخاصة بصالات الحفالات مع مدير عام
 الفنادق ومدير إدارة الطعام والشراب.
 - 6. تخطيط احتياجات القسم مسبقاً وذلك بالنسبة:
 - معدات حفظ المأكولات الساخية.
 - ب. المدات نقل المأكولات الساخنة.
 - ج. المدات نقل الأدوات والأثاث.
 - د. أدوات المائدة.
 - ه. القطنيات،
 - و. اللواد الأولية الساعدة.
- عمل الموازنات التقديرية وتقديمها للسنة وتقديمها إلى مدير إدارة الطعام والشراب.
 - 8. التخطيط والإشراف على خطة التدريب.
 - إمساك دفتر السجل والملاحظات اليومية (Log Book).
- 10. التنسيق بين جميع الجهات المعنية من حيث المعلومات والتنفيذ بحيث يتم
 التنسيق بين جميع أقسام الفندق لخدمة هذه الحفلات.
 - 11. تخطيط زيادة مبيعات القسم،
- 12. رسباك سجلات خاصة لجميع الضيوف المتردديان على خدمة الحملات والاتصال بهم بصمة دورية لتتمية البيعات.
 - 13. إمساك دفتر عام لحجر صالات الطعام.
 - 14. حل مشاكل الضيوف والعاملين.
 - 15. حضور جميع أنواع الاجتماعات المطالب بها.

- 16. معرفة جميع قواعد الإصعافات الأولية والحريق والأمن الصناعي والعمل على تطبيقهم في القسم.
- 17. الاتصال السنمر بنسم الطعام والشراب لتقييم تكلفة جميع القوائم المترحة من الضيوف قبل تسعيرها.
 - 18. المحافظة على نظافة ونظام منطقة العمل.
- 19. المحافظة على جميع الأدوات والآلات المستخدمة سواء أكان (الكه في داخل الفندق أو في الخارج.
 - 20. تدريب العاملين الجدد على طرق الخدمة الستخدمة.
- 21. توزيع نشرة لكل حفلة على حدة على جميع الأقسام في الإدارات الشتركة لخدمة الضيوف وخدمة الحفلات.

ثانياً: بالنسبة للإشراف على زيادة البيمات:

- تنظيم السجلات التي تساعده على معرفة قطاع الأعمال الذي يطلب خدمات المأكولات والمشروبات والاتصال بهم مستخدماً عدة وسائل.
- تنظییم حجیز مسالات الحصلات بحیث بیتم اقصی استغلال الأماکن والإمكانیات.
 - التفكير السليم ﴿ تحسينُ عرض المأكولات أمام الضيوف.
 - تنظيم وحدات عمل ذات كفاءة عالية لخدمة الحفلات الخارجية.
 - التحديد الستمر لقوائم الطعام لكي تتمشى مع متطلبات الضيوف.
 - المرونة في اختيار قوائم الطعام الملائمة للعملاء بقدر الإمكان.
- الإشراف المستمر على معدات وأدوات الخدمة بحيث تظهر دائماً أمام الضيوف في أنهج منظر وتعطى أفضل إنتاجية.
- 8. التنسيق المستمر مع إدارة المبيعات لعمل حمالات إعلانية ومحالات علاقات لتنمية مبيعات القسم وذلك بعد تحديد القطاعات التجارية والصماعية والاقتصادية التي يمكن أن تستعين بخدمات الحفلات في الفندق.

كالثاً؛ بالنسبة للإشراف على العاملين من حيث:

- إعداد جدول العمل اليومية والأسبوعية عن طريق تقدير حجم العمالة المطلوبة.
- عمل كشوفات بأسماء الموظفين الإضافيين من مثل عمال تنسيق الزهور لتغطية احتياجات القسم.
 - تسجيل الحصور والانصراف.
- 4. توظيف وإقالية العمالية وتطبيس نظيام الضبط والبريط بمساعدة إدارة الستخدمين.
 - حسن هندام ونظافة العاملين وزيهم الرسمي المخصص لكل مناسبة.
 - 6. الإشراف على توزيع العمل.
 - 7. ضمان تطبيق قواعد الأمن الصناعي.

رابعاً: بالنسبة لإرضاء الضيوف:

- إ. يكون مدير الحضلات مسؤول عن التعاقب مع كافة الجهات بالنسبة لإقامة الحضلات الخاصة أو المؤتمرات بكافة أنواعها.
- يوضع الشكل النهائي الما تكون عليه ترتيب صالة الحفالات حسب نوعية الحفلات وذلك من حيث:
 - وضع البارات.
 - وضع المكان المخصص للفنانين.
 - وضع المكان المخصص للرقص.
 - الشكل النهائي لموائد عرض المأكولات.
 - وضع الزيئة النهائية للصالات.
 - الألات السمعية والمؤثرات الضوئية.

- 3 يقوم مدير القسم بتحضير ملف يضم كافة الأشكال وأنواع الحفلات وطرق تقديمها لكي يستعين بها الضيوف في اختيار ما يناسبهم أو يحتاجونه.
 - 4. عمل عقود خدمة الحفلات مع الطبيوف للنع أي اختلاف أثناء التطبيق.
 - 5. الإشراف التام على وضع وتنسيق البوفيهات وموائد الضيوف.
- تـوفير كافـة الألات والمعدات الـتي يحتاجها الضـيوف أثناء إقامـة الحفـلان
 الخاصة (ميكروفونات، فيديو، تسجيلات، شاشات عرض، الات عرض).
- التنسيق سع قسم التجهيزات والنظافة على تأكيد نظافة الأدوات والمعدات بالأعداد المناسبة للخدمة الجيدة.
- الاتصال بالضيف قبل ميماد الحفلة بأربع وعشرين ساعة للتأكد من عدد الضيوف المضمونين ووقت تقديم الخدمات المتابعة.
 - 9. العمل على تطبيق كافة القواعد الصحية والأمنية.
 - 10. استلام شكوى الضيوف والتحقق فيها ومعالجة الموقف وإخطار مدير الإدارة.
 - 11. معرفة قواعد الحريق والإسعافات الأولية.
 - 12. تقديم كافة المساعدات المكنة لكبار السن وذوي العاهات دون أي إحراج،
- 13. تقديم كشف الحساب للضيف بعد التأكد من أن جميع الخدمات قد تم تقديمها.

خامساً؛ بالنسبة للرقابة على الأدوات والمواد الأولية؛

- التنسيق مع إدارة الأمن على تدوين كافة الأدوات والمعدات التي تخرج وتدخل من الفندق بغرض خدمة الحضالات الخارجية ومتابعة الموقيف ومحاسبة المسؤول.
 - إمساك دفتر لتدوين تحركات الأدوات والمعدات وأعدادها وأرصدتها.
- 3. التأكد من أن كل الطمام المخصص لكل حفلة قد تم وضعه وتنسيقه في الكان المخصص لذلك، ثم بعد ذلك التأكد من أن باقي المأكولات قد تم إرجاعها إلى المكان المخصص لذلك.

- 4. التأكد بواسطة العاملين من أن جميع الأثناث(كرسي، الموائد) في حالة جيدة وعمل أذونات تصليع لعائجة الكسر.
 - عمل جرد مستمر على الأدوات والمعدات وطلب النواقص.
 - 6. عمل جرد على محتويات محزن المشتريات واستبدال النواقس.

(ب) كابان الحفلات Banqueting Captain:

- اسم الوظيفة: كابث الحفلات.
- 2. المشرف المباشر؛ مدير صالات الحفل.
 - 3. هدف الوظيفة:

الإشراف والتنسيق والمساعدة على خدمة الضيوف وتفديم كافة النواحي القيادية للوصول إلى تحقيق هدف القسم والتحقق من أن الضيوف ينالون أفضل خدمة ممكنة بطريقة وبمستوى معين في إطار مهذب.

4. مسؤوثيات الوظيفة:

- أ. يبدأ عمله بمراجعة الحفالات التي سوف تقام في اليوم نفسه والتنسيق وأخذ التعليمات النهائية من رئيسه على كيفية ترتيب الطاولات وتنظيم هذه الحفلات.
- ب، التنسيق مع صاحب الحملة لتلبية كافة الخدمات المطلوبة ثم التنسيق مع رئيس المطبخ لتأكد من أن أصناف المأكولات المقدمة (عددها وطريقة تنسيقها على موائد الحملات ومواعيد الانتهاء منها).
- ج. التأكد من أدوات المائدة وكفة المعدات الخاصة بحفظ وعرض المأكولات قد
 تم إعدادها بالكميات المطلوبة ويمستوى نظافة يحقق الأمان الصحي للعملاء
 والصيوف.

- د. التنسيق مع مدير صالات الحفالات الإقامة البارات المتنقلة وما تحتويه من اصناف وكميات وعمل كافة أنونات الصرف للحصول على الأصناف والكميات المطلوبة.
 - ه. تدريب العاملين في القسم على خدمة الضيوف.
 - و. المحافظة على نظافة القسم قبل وبعد انتهاء الحفلات.
 - ز. اختيار عمال الزهورات.
 - ح. المحافظة على المدات والألات المفاصة بالقسم.
- ط. التأكير من أجميع العاملين علا القسم يلبسون الأزياء المناسبة وعلى مستوى معين من النظافة الشخصية.
 - ي. عمل طلب تصليح كافة العدات التي تحتاج إلى ذلك.
- ثه. تحضیر فاتورة الضیف بعد التأکد من أن جمیع اثمان الخدمات قد تم
 تحصیلها.
 - ل. مساعدة مدير القسم في كافة المهام التي يطلبها،
 - إنابة رئيس القسم عند غيابه،
- ن. بحث شكوى الضيوف ومساعدتهم على إنهاء أي خلافات، ويقدم النتائج إلى
 رئيسه.
- س. معرفة مبادئ الإسعافات الأولية، الأمن المبناعي، مقاومة الحريق، القواعد الصحية.
 - ع. تَمْرُينَ كَاهَةَ المِداتِ وَالأَلَاتِ بِينَ الحَمَالِاتِ.
 - هـ. عمل جدول الحضور والغياب وعرضه على رئيس القسم.
 - ص. عمل جرد للمعدات والآلات بعد كل حقلة للتأكد من صحة الأعداد،
- ق. التأكد من أن الأدوات وكافة المعدات الخاصة بحفظ وعرض المأكولات قد ثم إعدادها بالكميات المطلوبة ويمستوى نظافة يحقق الأسار الصحي للضيوف.

(ج) مضيف الضيوف:

- 1. اسم الوطيفة: مضيف الحفلات.
 - المشرف المباشر: الكابات.
 - هدف الوظيفة:

خدمة الضيوف بطريقة مهنبة وبالهارات الفنية المكتسبة بحيث يحصل الفندق هـ النهاية على رضاء جميع المتعاملين معه.

مسؤوليات الوظيفة:

- أ. عند الحضور كل صباح بتوجه إلى رئيسه لتلقي كافة التعليمات اليومية (طرق إعداد الغرف، وسائل الإعداد، عدد الحاضرين، نوع الحفلة، طريقة ترتيب الصالات).
 - ب. قبول مسؤولية إعداد جزء من صالة الحفلات.
- إحضار كافية المفروضات (المضارش—الصوط) بالمقاسات المناسبة، كنالك
 كافية أدوات المائدة (شوك—ملاعق)، والتأكد من نظافتها وإنها بالكميات
 المناسبة.
- د. فرش الموالك بالطريقة المطلوبة بما يتناسب مع ثوع الحفلة وقالمة الطعام
 الموجودة،
- التنسيق بين صماحب الحفلة أو ضيوفها على طلب استبدال كافة الطلبات في الحالات الخاصة مع الكابان.
- و. خدمة المأكولات والمشروبات تعدد من الضيوف المحدد بواسطة مدير صالات الحفلات والكابان بالطريقة التي يجيدها.
 - ز. تصفية أي شكوى من الضيوف وإخطار الرؤساء بذلك.
- بأول المحافظة على نظافة مراكز الخدمة والعمل على نقل المخلصات أولاً بأول بواسطة عامل الحفلات.

- ط. الانتباه التام للاجتماع الأساسي الذي يتم قبل ساعة من بداية كل حفلة
 لتلقى التعليمات التهائية عن طريق خدمة ضيوف الحفلة.
- ي. الإشراف على كافية الأعمال المتعلقة بشكل صالات الحصلات، نظافية
 الأرضيات، ترتيب الكراسي والموائد، تخزين الفضيات والزجاجيات والصيني،
 نقل قطع الديكور المستخدمة للمأكولات إلى المطبخ.

(د) عامل الحفلات Banqueting Busboy،

- اسم الوظيفة: عامل الحفلات.
 - الشرف الباشر: الضيف.
 - 3. هدف الوظيفة:

نقسل وتخسرين وترتيب الطساولات والكراسي وإقامية منصبات البوفيهات والمنصبات الأخبرى وتنظييف مصدات وأثباث وأدوات صبالات الحضلات ونقبل المعدات المستعملة إلى منطقة الخسيل والإعداد.

4. مسؤوليات الوظيفة:

- أ. عاميل الحضالات مسئولاً عن إعبداه وتنظيم الكراسي والطباولات حسب
 التعليمات من مدير صالات الحفلات.
 - ب، يكون مسئولاً عن نظافة هذه المدات والأدوات.
 - ح. يقوم بضرش الطاولات بالمفارش ووضع المناديل والطفايات.
 - د. يقوم بخدمة الشاي والقهوة للضيوف.
- ه. اثناء العمل يقوم العامل بتنظيف الطاولات من المخلفات (ديبراس) ونقلها
 إلى المكان العد ثناء.
 - و. مساعدة المضيف في نقل احتياجات القسم من المخازن.
 - ز. مساعدة المضيف في نقل القطنيات المستعملة واستبدالها بالنظيفة.
 - تنفيذ كافة الأعمال الطالب بها من مدير صالات الطعام أو الكابان.

(2) الإعداد للحفلات والمناسبات Banqueting:

يقوم مدير الحفالات Banqueting Manager بإعداد اتماقية حفلة Banquet Contract يدون فيه جميع التقاصيل والعلومات الهامة الخاصة بالحفل كالسعر، قائمة الطعام، عند الأشخاص، ويموجب هذا العقد يدفع صاحب الحمل مبلغاً من النقود تتراوح قيمته ما بين 50% إلى 70% من التكلفة الإجمالية للحفل، ويتم الاتصاق على الحفلة قبل موعدها بمدة تسمح للإدارة بتحضير التعليات الخاصة للحفل، ويدون مدير الحفلات كل المعلومات المتعلقة بالحفل من حيث قائمة الطعام والشراب وشكل القاعة وترتيبها وطريقة الخدمة وذلك تلبية لرغبات صاحب الدعوة وتهيئة جميع المستلزمات الخاصة وإعدادها ثم يصدر مدير الحفلات يقا أفندق منكرة بتنفيذها وتوزع على جميع اقسام الفندق.

(3) النقاط الواجب مراعاتها من قبل مدير الحفلات للتجهيز للحفلة:

- اليوم والتاريخ.
- · الساعة بالتحديد،
 - المكان،
 - نوع الاحتفال.
- الشخص المسؤول (الاسم، العنوان، رقم الهاتش).
 - عدد المحوين.
 - قائمة الطعام والسعر.
 - المشروبات العير كحولية والنبيذ.
 - المشروبات الفاتحة الشهية.
 - المهوة.
 - السيجار والسجائر.
 - إعداد الفاتورة.
 - طريقة التسديد.

- السحب المحتمل لبعض الطلبات من الوجبة،
 - ترتيب الطاولات.
 - طباعة قائمة الطعام.
 - بطاقات الأسماء ومخطط توزيع المعوين.
 - التزيين بالورود.
 - تنظيم قاعة الرقص.
 - الأوركسترا (البائد).
 - وجبات ومشروبات الأوركسترا.
 - وطبع السجاد،
 - تصريح الشرطة.
 - تجهیز المیکروفونات ومکبرات الصوت.
 - تجهيز حجرة الثياب.

بناء على ما سبق يحدد مدير الحفلات مع رئيس المطبخ التفاصيل التالية؛

- عدد الأطباق.
 - عدد الراياء
- المرض الكامل للقطع.

بناءً على المعلومات السابقة، بعد مدير الحفالات (برنامج الطاولة) ويعطي تعليماته من أجل الأعداد:

- يتم إخراج المضيات والأواني والكؤوس ويتم تنظيمها.
 - يتم إعداد التوابل،
 - بوصع على الطاولات المنافض،

يوضع وسط الطاولات زينة الورود من النوق الرفيع ويجب أن لا تكون عالية
 الارتضاع حتى لا تحجب الرؤيا أو تضايق الحديث بين المدعوين حسب
 المساحة المتوفرة وأهمية الحفلة - يتم اعتماد ما بين 60 – 80 سم للشحص.

:Banquet and/or Function Contract بنوه عقد الحفلة (4)

Nature of Function	ملبيعة الحمل
Rent	الإيجار
Venue	المكان
Date	التاريخ
Responsible for Payment	اسم السؤول عن السداد
Address - Phone - Fax	فاكس تنفون المنوان
Booked by	اسم من قام بالحجز من موظفي الفندق
Name of Person Requesting Booking	اسم المسؤول عن الحجز
Cooking Fee	مصاريف الطهي
Price Per person	السعرللشخص
Extras	نثريات
Howers	زهور
Extra	أخرى
Expected No. of Person	عدد الأشخاص المتوقع
Guaranteed No. of person	عدد الأشخاص المتفق عليه
Total Amount; L. E.	إجمالي القيمة
Receipt	رقم الإيصال
Cash Deposit	المبلغ الملطوع مقدماً
Credit Approval	الموافقة على الائتمان
Banquet Manager Signature	إمضاء مدير الحفلات
Guest Name and Signature	اسم وتوقيع العميل

(5) بعض القوادين الداخلية للفندق والخاصة بالحفلات:

يحتمظ الفندق بحقه في المحاسبة على عدد الأشخاص الحاضرين بحد أدنى العدد المتفق عليه.

يحتفظ الفندق بحقه في الحاسية على أي من الأشخاص يحضر الحفل زيادة عن العدد المتفق عليه.

- المبلغ المدفوع مقدماً غير قابل للرد إذا تم إلغاء الحفل بفترة تقل عن شهر من تاريخ الحفل.
- باقي المبلغ المتفق عليه يجب أن يسدد للفندق قبل تاريخ إقامة الحفل بأسبوع على الأقل.
- تكلفة أي خسائر من ممتلكات الفندق إثناء الحضل يدفعها المسؤول عن الحفل.
 - ضرورة المحافظة على عدم إزعاح نزلاء الفندق من أصوات الموسيقي.
- يجوز لإدارة الفندق إلغاء هذا الاتماق بدون أي جزاء أو مسؤولية إذا رأت وجود
 أي خطر يهدد أمن تزلاء الفندق والمواطنين على وجه المموم.

التعويضاته

المامك وإدارة الفندق ليسوا مسؤولين عن أي شكوى خاصة بالإصابات الشخصية (بما فيها الوفاة) لأي موظف من طرف مستأجر قاعة الحفلات وكذلك أي خسائر أو تلفيات قد تحدث المتلكات الفندق.

المطالبة والتعويضات تكون مسؤولية المستأجر بالإضافة إلى أن المسمأجر يكون مسؤول مسؤولية تامة عن إبرام أب يوليصة تأمين أو تأمينات تخص الأجهزة أو معدات الحفلات آثناء استخدامهم لقاعة الحفلات.

(6) واجبات ومسؤوثيات العاملين في خدمة الحفلات:

- 1. مدير الحفلات Banquet Manager.
 - تنظيم وإدارة قسم اتحفالات.
- إعداد قوائم الطعام الخاصة بالحفلات.
- تخطيط قاعات الحفلات بما يتناسب ونوع الحفلة المتعاقد عليها.
 - اختيار وتدريب صف خدمة الحفالات.

ب. سكرتيرة Secretary،

- تسجيل حجوزات قاعات الحفلات في دفتر خاص.
- كتابة نموذج الحفلة وتوزيعه على الأقسام المختصة.
 - لنظيم وطبع الأوراق الخاصة بعقود الحفالات.
 - استقبال الضيوف عند غياب مدير الحفلات.

ج، رئيس صف الخدسة Head Waiter؛

- توزيع الأعمال على المسيفين.
- إعداد جداول الحضور والفياب،
 - · الإشراف على الحفالات.
- تدريب العاملين في أصول الخدمة.
- د. مضيفة Guest Receptionist)Hostess):
 - استقبال الضيوف والترحيب بهم.
 - اصطحاب الضيوف إلى أماكن جلوسهم.

ه. السفرجي Waiter:

- تقديم الطعام والشراب.
- مساعدة الضيوف في تناول الأطباق من البوفيه.

و. امين الصندوق Cashier:

- تحرير الفواتير الخاصة بالضيوف.
 - ز. مستلم المعاطف Coat Porter:
 - استلام الماطف والقبمات.
- استاذم المظالات الواقية من الخطر.
 - تأمين تعليق حاجيات الضبوف.
- تسليم أغراض الضيف مقابل بطاقات مرقمة.

(7) تموذج المراجعة الخاص بتجهجيز الحفلات:

- تأكد من فرش الطاولات.
- تأحکد من عدد الکراسي ومطابقتها تعدد الضيوف.
 - تأكد من سلامة الجميع المدات.
 - تأكد من توافر الأزمار الله مكانها المخصص،
 - تأكد من سلامة الكراسي والطاولات.
 - " تأكنه من نظافة الحمامات الخاصة بالضيوف.
- تأكد من وجود المضيمين كل في محطة خدمته ويلباسهم الكامل

(8) ترتيب وضع الطاولات وأغطيتها الخاصة بالحفلات:

ضع مفرش الطاولة.

- · ضع فوطة الضيف أما كل كرسي.
- رتب الفصية والأكواب السكين الرئيسية على اليمين والشوكة الرئيسية على الشمال.
 - صع كأس الماء مقلوبة أمام رأس السكين الرئيسية.
 - ضع ملعقة وشوكة الحلو متعاكسة من الجهة العليا من فوطة الخدمة.

إخطار الحقلة:

وهذا الأخطار يوزع على الأقسام الموضحة به لتقوم بعمل ما يلي:

- المطبخ؛ إعداد القائمة وتقدير احتياجات المواد الخام وطلبات الشراء وعدد العاملين والأدوات.
- التشفيل: (Steward) إعداد أدوات الخدمة والمدات والبوقيه طبقاً للقائمة وعدد المعوين.
 - الصيانة: ترتبيات الإضافة والميكروفونات والأجهزة السمعية والبصرية.
 - الإشراف الداخلي: ترتيبات النظافة وإعداد المفرش والفوط.
- الحفالات: إعداد القاعة والعاملين وتجهيز الموالد وتحضير الأدوات والمعدات.
- محاسب التكاليف: تحديد تكلفة الحضل في ضوء العدد والقائمة والسعر
 المحدد في التعاقد.

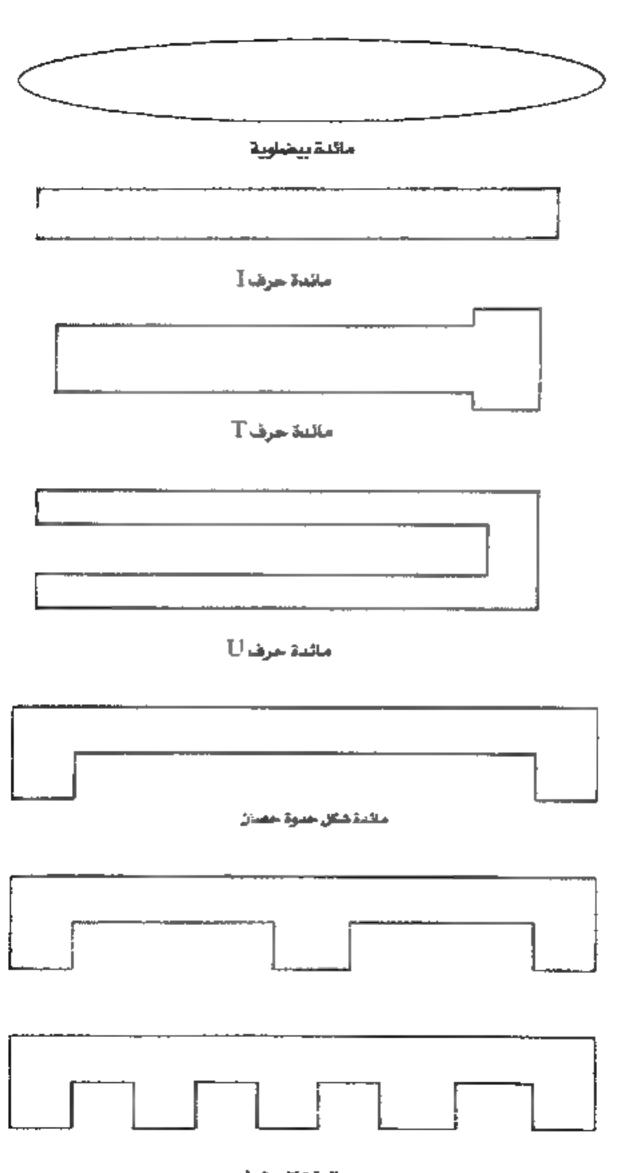
تنظیم أشكال المواثد:

هناك قواعد ثابتة بمكن التحكم فيها عند إعداد وتنظيم موائد الطعام، وذلك حسب طبيعة الموائد، وحجم ومساحة المطعم، وطريقة تنظيم الموائد فيه، أما الأساسيات التي ينبغي على العاملين ملاحظتها عند إعداد الموائد خلال الخدمة فهي تنحصر بالنقاط الأتبة:

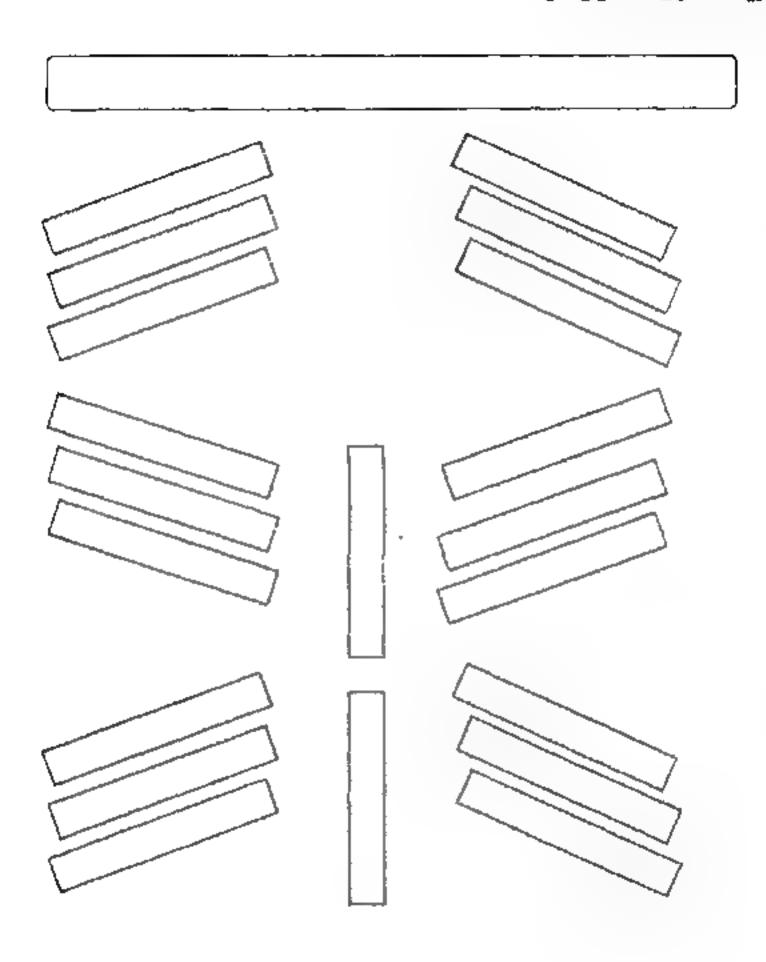
تنظيم المائدة بحيث تتوازن الأماكن الفارغة والمشفولة بالنساوي.

- عند خدمة الشرويات الكحولية يراعى وضع القدح المناسب.
 - يملأ قدح الماء أربعة أحماسه.
- 4 توضع جميع السكاكين المتي تخص اللحوم والأسماك والمقبلات (لى اليمين ويكون الحد القاطع (لى جانب الصحن.
- توضع جميع الشوكات التي تخص اللحوم والأسماك والقبلات إلى اليسار وتكون غير مقلوية.
- 6. تصاف الأدوات اللارمة عند خدمة قائمة الطمام حسب الطلب على المائدة وتوصع بنفس الطريقة إلى تم ذكرها مع مراعاة نقلها إلى منديل نظيف للمحافظة على نظافتها.
- ينبغي مراقبة نقص الملح والفاضل والزيت والخل والخردل وغيرها من المواد
 اللازمة ومثلها وتنظيف الأواني الخاصة بها باستمرار.
- تعتیر موالد الخدمة الكبیرة SideBoard محطة عمل یشترض إعدادها وترتیبها باستمرار.
 - 9. يجب تهيئة عريات الخدمة والموائد المساعدة وفرشها وتحضيرها،
- 10. يجب التأكد من نظافة جميع المدات والأدوات قبل وضعها مع إبعاد المكسور وغير الصالح للاستممال، كناك التأكد من نظافة جميع الشراشف والمناديل والمستلزمات الأخرى.
 - 11. مراقبة قوائم الطعام وفحصها قبل تقديمها للضيوف.
 - 12. تقديم الصحون الأساسية وتوضع على الموائد من الجهة اليمني للضيف.
- 13. يكون شعار المطعم أو الفندق المرسوم على الصحون دائماً إلى الأعلى موجهاً للصيف.
- 14. للرهور دور مهم على المائدة فينيفي مراعاة وضع الزهور في المزهريات بصورة مستمرة.

بعض النماذج التقليدية لإعداد ملادة الطعام



طريقة أخرى لتنسيق الوالده



أما بالنسبة للمائدة ذات الشكل البيضاوي أو حرف I يكون عرضها مترا واحداً على الأقل إذا زاد طولها من متر إلى 10 أمتار، أما إذا كان الطول أقل من ذلك فلا باس أن يكون العرض (80 سم) ويجب مراعاة توزيع مقاعد الشرف على النحو التالي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، وهكذا ...

وتشعل هناه الأماكن وفقاً لنظام الترتبب الدي يعطيه منظم الحقل وذلك بتحديد قيمة أهمية كل مدعو ودرجته.

ويراعي هذا الترتيب في مائدة الشرف وحدها إذا كان هناك موالد، أما الموائد الأخرى فيترك الجلوس فيها حسب أولوية الجلوس لكل شخص، وفي ولائم الأعبراس تحضظ إماكن الشرف للعروسين، ثم ما يليها أقاريهما مبتدئين من الأعباب ثم الحواشي فذوي الأرحام.

وبالنسبة للمائدة حرف T فهي تناسب الوليمة التي يتراوح عدد الأشخاص فيها بين (20—50) شخصاً، وأماكن الشرف فيها تكون بالترتيب التالي: 1، 2، 3، 4، 5، وهكذا...

ويراعى عدم أشفال الضلعين (أبيج د) بأية مقاعد إلا ظهر عجر في المقاعد، وهذا النظام بكون في الأغلب غير مستساغ لأنه يظهر فيه بوضوح انفصال مائدة الشرف عن داقي المدعوين، أما بالنسبة للمائدة حرف لل يراعى عدم أشغال الأضلاع (اب، ج د، هـ و)بأية مقاعد ومع ذلك هذه القاعدة ليست مطلقة.

وبالنسبة لترتيب المائدة ذات شكل المشطاء يراعى عدد اشعال الأضلاع (أب ع د. هـ و. زح) بأية مفاعد، ويراعى أيصاً وضع سن المشطاعة مواجهة مكان المسرف وعلى هذا الأساس يتم بعد ذلك باقي تنسيق الموائد وتوزيع المقاعد، ويلاحظ أن زيادة عدد أسنان المشطاب توقف على حجم الصالة كما يراعى ضرورة تارك مترين بين كل لوحة تمثل سن من أسنان المشطا لوضع المفاعد وسهولة الخدمة.

أسبقيات الخدمة:

ويعنى مها حق تقدم البعض عن الأخرين وهو أمر هام من أمور البر وتوكول حيث أن البشر درجات ومراكز.

اولاً ؛ القواعد المامة تلأسبقيات:

وتتم وفقاً للواتح والقوانين المتبعة في الأقدمية أو الرتب أو الوظيفة كما يلي:

- اسبقیة الورراء تحدد وفقاً لقرار التعیین ونواب رئیس الوزراء،
 - أسبقية السفراء تحدد وفقاً لتاريخ تقدم أوراق الاعتماد.
- القائمون بالأعمال بالنيابة تحدد أسبقيتهم بعد القائمون بالأعمال بالأصل
 وكذلك تبعاً لتارخ تولي الأعمال،
 - أسبقية القناصل وفقاً لتاريخ تقديم البراءة القنصلية.
 - السيدات المتزوجات لهم حق الأسبقية عن أزواجهن.
- يجوزان تاخذ بعض الشخصيات مجاملة خاصة تبعاً للمكانة السياسية أو
 العملية أو الاجتماعية،
- بإلحفالات التي بها خطابة بأخذ الكلمة اكبر الشخصيات اخر الحفل
 وتنتهى الخطابة بعد ذلك.
- على الأمم المتحدة أسبقية المندوبين على الاجتماعات يتم وفقاً للترتيب الأبجدي
 لأسملء الدول باللغة الإنكليزية.
- ق الجمعية العامة للأمم المتحدة تجلس الدول التي يظهر اسمها في القرعة في المقمد الأول عند بدء حكل دورة ثم تليها الدول وفقاً للترتيب الأبجدي.
- عن الجامعة العربية تتم الأسبقية وفقاً لترتيب الأسماء الأبحدي باللغة العربية.
- يجور أن يحل المنتدب محل الأصل عندما ينيب رئيس الدولة أو رئيس الحكومة
 شخصية تحل محله في الحفلات والمأدب الرسمية التي ثقام تحت رعايتهم.

من الممكن أن تثنازل إحدى الشخصيات عن مكان الساعي الدينة أو حفله
 لرئيسها المباشر إذا كان مدعواً للحفلة.

القواعد التنظيمية للحفلات والمآدب:

- يبدأ الحفل بعد وصول من يرأسه وجلوسه على المقعد المخصص له، ولا يسمح
 لأحد بعده بالدخول، وعند انتهاء الحفل يخرج من يرأسه قبل الجميع،
 - يوزع أصحاب الأسبقية على يمين ويسار من يرأس الحفل.
- توضع أحياناً السلطة الدنية على يمرن رئيس الحفل والسلطة العسكرية على يساره.
- من الممكن وضبع السفراء بين وزراء الدول ووضع كبار الضياط بين وكلاء
 الوزارات،
- مقعد الشرف في المائدة في منتصف صدر المائدة الدي يقابل الباب الرئيسي
 للصالة أو الذي يواجه النوافذ في حالة وجود الباب جانبياً.

ثانياً: ترتيب الجلوس على الوائد:

أنه لا بد للقائمين بالخدمة في الحصلات والمأدب معرفة قواعد الأسبقيات وترتيب جلوس المدعوين وأولويات خدمة الأغذية والمشروبات، ويختلف توزيع الأماكن طبقاً لنوع الحفل أو المأدبة وأيضاً العلاقات الاجتماعية بين المدعوين.

1. الولائم العائلية والأصدقاء:

يؤخذ في الاعتبار كبار السن ودرجة القرابة والراكز الاجتماعية وتنص القاعدة على تبادل جلوس الرجال والسيدات ويراعى أيضاً جلوس الرجل مواجه السيدة. يجلس رب الأسرة في مواجهة ربة الأسرة في منتصف المائدة أو على طرفي المائدة (في المائدة أو على طرفي المائدة (في المنتصف طبقاً للطريقة الفرنسية وعلى طرف المائدة طبقاً للطريقة الإنكليزية).

- مكان الشرف للسيدات على يمين الداعى ثم يساره.
- مكان الشرف للرجال على يمين ويسار الداعية،
 أكبر السيدات عمراً تجلس أقرب ما يكون من رب الأسرة الداعي إلا فيما يلي؛
 - الاحتفال بسيدة أرفع مقاماً.
 - ب. استقبال سيدة لأول مرة.
- إذا كَ عَلَى الداعي شخص واحد يحتل مكان الشرف ثم يجلس باقي المدعوين
 على يمينه ويساره كما سبق وبا حالة الاحتفاء بشخص ما يشاركه مكان
 الشرف أمامه على المائدة.

2. ولائم رجال الأعمال:

الغرض منها عقد صفقات أو الاحتمال بتوقيع اتفاقيات يحتل فيها الداعي مكان الصدارة على المائدة ثم يتم ترتيب جلوس المدعوين طبقاً للمكان والمقام

3. ولائم الأحتفالات:

- مثل حفلات الخطوبة، وعقد القران، واعياد الميلاد والزواج والحفلات الخيرية
 والنقابية وحفلات المناسبات الاجتماعية والدينية وحفلات التعيين والتكريم
 والتوديع وحفلات السلك الديلوماسي في المناسبات الوطنية واستقبال وفود
 وشخصيات وطنية.
- وتحلس الشخصية الرئيسية في صدر الثائدة لتتوسط ويراها جميع المدعوين
 ويجب أن يكون المدعوون المتساوون في المراكز على مسافه متساوية من رئيس
 الحفل.

من المكن أن يتم اختيار شخصية رئيسية لكل مائدة منفصلة.

ثالثاً: نظام الخدمة بلا الأسبقيات:

في الحفلات العائلية وحفلات رجال الأعمال:

ا. خدمة المأكولات:

يتم تقديم الخدمة للسيدات أولاً ثم الرجال وصاحب الحفل بعد خدمة الجميع إذا كان الداعي زوجين تتم الخدمة طبقاً لتسلسل الأرقام التالية:

+ سيد3	*	+	0	×	×
×رجل	8	Ł	10	2	9
	4	7	5	6	3
	+	+	0	+	-

ب. خدمة الأنبذة:

يقوم الداعي بتذوق النبيد أولاً ثم آخر من يقدم له.

إذا كانت الداعية سيدة تقوم بتنوق النبيد في حالة وجود مدعوات فقط، أما إدا كان هناك رجال مدعوين فإنها تحدد من يقوم بتنوق النبيد.

ج، ولائم الحفلات:

يتم خدمة الداعي أولاً ولا أولويات للمبدات.
 تقدم الخدمة طبقاً لترتيب جلوس المدعوين على مائدة الشرف.

ثم خدمة المسعوين في وقت واحد حيث تقسم الأعداد على المضيمين والقائمين بالخدمة.

وكما بالشكل النالي:

4					- ,	الداعي					
	5	4	3	2	1	ĸ	1×	2	3	4	5
_											
					_						

ثامناً: قوالم العلمام: The Menu

تعريف قوائم الطعام: هي الوجمات الغذائية المكتوبة المحتوية على العديد من الأصناف والأنواع والأطباق وهي من الورق المقوي المغلف مدون فيه أسماء الأصناف الغذائية باللغات المختلفة مرتبة طبقاً لتقديمها علا المطاعم مع تحديد مواعيد تناولها ومكان التناول وأسعارها وهي دات طباعة فاخرة وإخراج جيد واضح للدعاية والإعلان.

القواعد التي يجب مراعاتها عند إعداد قوائم الطعام:

أ. القواعد العامة:

- الجبأن يراعى تكلفة الوجبات والأصناف والتي تتماشى مع درجة المطعم أو العندق مع الأخذ في الاعتبار أن التكلفة المباشرة لا تزيد عن ثلث سعر البيع المحدد.
 - يجب أن تتواهر المواد الغذائية في الأسواق وسهولة توريدها من الموردين.
 - يجب أن تتوافر الثواد الغدائية في الأسواق وسهولة توريدها من الموردين.
- بتناسب الطعام مع جنسية العميل المقدم إليه وعماره وعاداته وثقاليده وديانته.

- مراعاة الوقت المناسب في التجهيز والتصنيع.
- 6. يجب أن تتناسب السمرات الحرارية الشتملات القائمة مع درجة الحارة
 - 7. الأخذ في الاعتبار المكونات القياسية للوجيات ومكوناتها.
 - قصميم نوعيات وجبات عالية ومشهورة.

ب. القواعد الفنية:

- 1. مراعاة اختلاف الأطباق وتتوعها شكلاً وموضوعاً.
- عدم وضع مستفين بطريقة طهي واحدة أو تشابه أنواع المسلمة الأطباق أو استعمال صنفين من النشويات في نفس القائمة.
- انسجام مكملات الأطباق مع الصنف الرئيسي وعدم تكرار طريقة التجميل
 فالمة واحدة.
- بدأ القائمة بأطباق خفيضة مشل هواتح الشهية وتتدرج إلى الأطباق الرئيسية.
 - مراهاة قواعد الأثوان وتنسيقها وديكورات الأطباق والسرافيس.
 - 6. يجب الأخذ علا الاعتبار جودة الأصناف مع الكمية المناسبة بالقدر أو الوزن.
- استخدام الأمساف الطارجة بقدر الإمكان والتقليل من استخدام المعلبات والمأكولات المحفوظة.

ج. قواعد الصيانة:

- مراعاة ترتبب كتابة الأطباق طبقاً لتسلسل تقديمها.
 - تجنب الأخطاء اللغوية.
- عدم تعريب المصطلحات الأجنبية الشهورة وكتابتها ينفس الاسماء المعروفة بها دولياً.
 - عدم تضمن القائمة وجبات غير متوفرة.
 - بجد عدم تكرار اسم قطع اللحوم ونوعها وكتابتها كالآتى:

مثل:

Steak veal grilled with green peas.

Escalope de veau panes aux pomes bolangeret carottes sautees

🍄 أنواع قوائم الطعام:

تنقسم أنواع قوائم الطعام إلى عدة أنواع:

- أ. قوائم الطعام الحددة.
- 2. قوالم الطمام الكيري(الالكارت)
 - 3. قوائم طعام المجموعات.
 - 4. قوائم الحفالات (البوفيهات).

Set menu أولاً: قوالم المثمام المحددة

تقدم بها الأطعمة وفق ترثيب معين بتضح من خلاله أن هناك وجبة مكونة من عدة أطباق بسعر محدد. وعليه، لا يكون للضيف الحق في اختيار بعض مكوناتها، ومن ثم فهناك سعر شامل للوجبة المكونة من عدة أطباق ككل.

وتستخدم هذه القائمة في بعض المطاعم، وفي المناسبات والاحتفالات، ومن هذا تقتصر مهمة العاملين في الخدمة الجبدة، لأن الأطباق تكون مصدة سلفاً في ضوء العدد المتوقع من الضيوف والرواد.

ويلاحظ أنه في بعض المطاعم تكون المشروبات وأصناف الحدو منفصلة عن القائمة المحددة. وتنطوي هذه القائمة على وجية متكاملة، تحتوي على: حساء، أو مشهيات، أو كليهما، وصنف من السمك أو اللحم أو الطيور، ويقدم معه ما يناسبه من خضروات وسلاطة، وفاكهة أو حلو مصنع.

وتقوم هده القوائم على ما يلي:

- أ. ترضى جميع الأذواق لذلك تم وضع اختيار في الطبق الأساسي بين طيور أو
 لحوم أو لحوم باردة، وتقدم عادةً في وجبتي الغذاء والعشاء،
 - محددة الأصناف والأنواع دون اختيار أو التبديل بأطباق وأصناف أخرى.
 - محددة في الكان الذي تقدم فيه كالمطعم الرئيسي وخدمة الغرف.
- محددة الزمان طبقاً لمواعيد فتح وغلق المطعم فالغذاء من الساعة 12.30 ظهراً حتى 3.30 بع الظهر والعشاء من الساعة 6 ساءاً حتى 11 مساءاً.
- محددة الأسعار لجميع الأصناف سع النسبة الـ 12٪ خدمة، 5٪ ضريبة مبيعات.
 - 6. مرتبة طبقاً لترتيب التقديم والتخديم على المائدة بالمطاعم،
- يتم وضع القوائم مختلفة الأصناف يومياً لمدة أسبوع أو أسبوعان ثم يتم
 تكرارها طبقاً لسياسة الفندق،

وتتكون هذه القوائم كما يلي:

قائمة الغذاء اليومية De jeuer ou lunch:

تتكون من خمس اصناف:

- أ نوع من أنواع العصير Juice)
 - برتغال Orannge
 - ۔ نیمون Lemon

- اناناس Pinpple
 - تماح Apple -

مانحو Mango

كاركاريه Karakade

- كوكتيل فواكه Soft coctail

طبق اول:

وهو نوع من أنواع العجائن أو النشويات أو البيض مثل:

- العجائن.
- باتيه بالجبئة أو باللحم المفرومة.
- قطائر البيتزا بالجبئة أو اللحوم أو الخصروات أو فواكه البحار.
 - رافيوني-- كانيلوني-- لازانيا.
 - النشويات.
 - مثل أتواع الأرز والمكرونة.
 - ارزبالبسلة.
 - أرز خلطة بالكبد والكلاوي،
 - ارزامیفر،
 - أرزبروفينسال.
 - أرز داوود باشاء
 - سباجتي بأنواعها.

تاراتيلي.

معكرونة طاجن بالباشميل.

البيض.

مقلي أو اومليت بأنواعه المختلفة أو بيض على الطريقة الروسية.

3) الطبق الثاني:

وهو الطبق الرئيسي الأساسي ويتكون من اللحوم أو الطيور مع المكملات سواء كانت بطاطس أو خضروات أو معكرونة أو أرز على أن تكون المُكملات تختلف عن ما يضدم في الطبق الأول وسوف نستعرض أنواع هذا الطبق في نمادج قوائم الطعام.

4) الطبق الثالث:

ويقدم مع الطبق الثاني وهو نوع من أنواع السلطات.

5) الطبق الرابع:

وهو نوع من أنواع الحلوى الشرقية أو الغربية أو الفواكه أو الأيس كريم، وفيما يلى نماذج من قوائم طمام الغداء،

(1) ثموذج رقم

باللغة العربية والنغة الضرنسية

Jus d ornge
Riz pilaf sauce Bolognaise
Emince de veau ala crème
Pommes vapeur
Courgettes sautés
Mixte Salad
Creme caramele

هصير برتقال أرز أبيض صوص بوثونيز أرز أبيض صوص بوثونيز ايمانسيه دى فوالاكريم بطاطس بالبخار كوسة سوتيه سلاط مكس كرياميل

جيلى باطواكه

تموذج رقم (2)

Jus de citron عصير ليمون Bouchees ala reine بوشية الأرين Boeuf sauté au madere شرائح لحم البيف سوتيه صوص مادير Pommes carrees بطاطس كاريه Carottes vichy جزرفيش Salade aida سلاط عايده Gelee de fruits

نموذج رقم (3)

Jus de mango عصير مانجو Riz Khalta ارز خلطة Mix grille مشويات مشكلة Pommes allumettes بطاطس الوميت Choix de legumes خضيروات مشكلة Salade al.oriental سلاط بلدي Konafa-pasposa- baclaua حلويات شرقية

نموذج رقم (4)

Jus de karkade عصير كاركاريه Crevettes cocktail جمبري كوكتيل Escalope de veau polangers اسكالوب بانبة Pommes polangers بطاطس بولاتجير Carottes sautés جزر سوتيه Salade americaine سلاط امریکی Coup Jacque مكوب جاك (سلطة فواكه لايس كريم)

تموذج رقم (5)

Jus de tomate			عصير طماطم	
gratinne crème	Macaromie	ala	مكرونة الاكريم جراتينيه(بالباشميل)	
Cote de v	eau grille	-	ريش بيتلو مشوي	
pommes v	valdrof		بطاطس فريت	
Salade wa	ldrof		سلامة والدورف(الكرسيماس)	
Profiterole			بروفتريل	

• قائمة المشاء اليومية Dinner Menu

وهي محددة الوقب والأصيناف والكنان والأستعار مثل قائمة الغداء مع اختلاف في التكوين فهدلاً من العصير في الغذاء يقدم نوع من أنواع الشرب أو الحساءات.

والطبق الأول في المداء يقدم فيه نوع من أنواع المجائن أو النشويات أو أنواع فواتح الشهية البسيطة.

اما في العشاء فيعتبر الطبق الثاني ويقدم فيه نوع من أنواع الأسماله أو القشريات أو الصدفيات. (مأكولات بحرية) أما باقي الأطباق فتقدم شبيهه بما في الغذاء.

مكونات قائمة العشاء المحدة:

1) الحسام:

ويقدم في طبق أو فنجان الشوريه والحساء أربع أنواع:

- الحسباء الشيفاف: Consomme وهنو من الأسياس يصياف إليه احيانيا
 الخضر التناضجة أو المكرونة أو لميان العصفور أو الشعرية أو الأرز.
- ب. حساء اللحوم والطيور والخضر: Broth وهو المعروف بالبيون (سائل السلق للحوم والطيور)
- ج. الحساء السميحك: Purees بعد سلق اللحوم والطيور أو الخضر جيداً يعنفي ويقدم سميكاً.
- د. الحساء المتخن: Thickened هو حساء مضاف إليه الدقيق أو الكريمة أو صفار البيض.

أنواع من الحسامات:

- 1. الكونسومية Consomme
- 2. المنيسترونيPotage minestrone (بالخضروات والمكرونة الاسباجتي)
 - 3. سان جرمان St german (بالبسلة)
- - 5. شورية كريمة الدجاج crème de volaille
 - 6. شورية كريمةالطماطم creme de tomates
 - 7. شورية كريمة بالقرنبيط crème dubarry
 - 8. شوربة كريمة اندائوز crème andaluse
- شوربة تعريمة الدجاج بالسبانخ اليورية creme capucine (كريم تعانوشيه)
 - 10. حساء اليصل Onion

- 12. حساء الجميري Crevettes

2) الطبق الثاني:

وهو يتكون من نوع من أنواع الأسماك أو القشريات مسلوقة أو بالطاجن أو مقلى أو مشوي أو محمر.

بعض أنواع من أطباق الأسمالك boissons & fish .

- 1. سمڪ موسى ڪوٽ ارور Fillet de sold cote Azur
 - سمك مقلس يقدم معه خرشوف مقطع زطماطم.
 - 2. سمك موسى كابريس Fillet de sold caprice
 - شرالح سمك بانيه يحمل + موز بانيه
 - 3. سمک موسی کولبیر Fillet de sold Colbert
 - شرائح سمك يانيه يجمل بالزيدة
 - 4. سمك موسى ديجازيه azeh عامية Fillet de sold de jazeh.

شرائح سمك بانيه مع كرفس مسلوق مع صوص برنيز

- 5. سمت مونييز Fillet deloup de mer meunier
 - 6. سمك بينواز Fillet de poisson Beloise
- 7. سمڪ موسى اوقان پلان Fillet de sold au ven blane

سمڪ موسى مقلي ملفوف بورق اجلاسيه ومحمر عِنَّ الثمرن يغطى بصوص فإن بلان ويجمل بالخبر من الجوانب ويجمل بصوص جلاس دي فياند بقمع ورق

8. سمك موسى بون هام Fillet de sole Bonne Femme

سمك موسى أوفان بالان مع الشامبنيون

9. سمك مشوى Fillet de Boissones grille

انواع من اطباق الجميري Crevettes& shrimps،

1. جمبري بانيه Crevettes pannee

يقدم معه بقدونس وطماطم كونكاسيه + صوص تارتار ويطاطس ناتير

2. جمبري بالكاري Crevettes au carry

جميري مع البصل والثوم والكونياك معه صلصلة الكاري والكريمة+ الأرز

3. جمبري مشوي Grevettes griellee

يقدم معه بطاطس ناتير+ صوص تارتار+ليمون+بقدونس.

- 4. جمبري مايونيز Grevettes Mayonise
- 5. جمبری کوکتیل Grevettes cocktail

جمبري صغير مسلوق مع صوص مايونيز وخس وكاتشوب

الصدقيات Lobester؛

مثل الاستاكوزا والكابورياء

تقدم إما مسلوقه مع البصل والجزر والكرفس والفلفل والخل.

او تقدم مشوية ويقدم معها بطاطس ناتير+ بقدونس مفروم وليمون.

3) الطبق الثالث:

مثل الفناء يعتبر الطبق الرئيسي ويتكون من لحوم أو طيور وسستدكر امثلة منه في نماذج قوائم طعام العشاء.

4) الطبق الرابع:

السلطات ويقدم مع الطبق الثالث أو قبله مباشرةً.

5) الطبق الخامس:

طبق الحلو:

تماذج من قوائم طعام العشاء:

نموذج رقم (1):

- كونسومية بالشعرية.
- سمڪ موسي ڪابريس،
 - ريش بتلو مشوية.
 - بطاطس فریت۔
 - سلاند دي سيرون.

جلاس فانییا.

نموذج رقم (2):

- شوربة كريمة الدجاج،
 - سمڪ موسي مقلي.
 - صوص تارتار،
 - بطاطس ناتير،
 - فراخ روتي ماسكوت،
- فاصولیا خضراء سوتیه بالزیدة.
 - سلاد بتراف.
 - سويسروق أوشوكولاه،

نموذج رقم (3):

- شورية كريم الطماطم.
- - سمڪ موسي موڻيير،
 - بیکاٹا بروفینسال۔
 - ارزابیش.
 - شوالأكريم.

شموذج رقم (4):

- شوریة سان جیرمان،
- جميري ڪوڪٽيل،
- صدور الفراخ الشوية.

 - خصروات سوتیه.

- سلاد طحیشته.
- تورته الفواكه.

ثانياً: قوائم الطمام الكبرى Ala carte Menu

تتضمن هذه القائمة أصنافاً عديدة يختار منها الضيف ما يناسبه، وأمام كل صنف سعره، وأحياناً زمن الطهى، وتوفر هذه القائمة للضيف حرية الاختيار، وتقوم الوحدات ذات العلاقة بالقائمة بإجراء التعديلات المستمرة عن طريق الإضافة والإلفاء لبعض الأصناف وفقاً لرغبات العملاء.

وهي القائمة التي تتميز بما يلي:

- بها عدید من جمیع اصناف المأكولات مرتبة طبقاً لتقدیمها بموالد المطاعم.
 - ترضى جميع الأذواق وتشبع كل الرغبات والحاجات الإنسائية الغذائية.
 - تقدم في اماكن عديدة بالفندق دون التقيد بمواعيد محددة.
 - 4. مختلفة الأسمار طبقاً لنوع الأطباق والأصناف المطلوبة،
 - 5. وتقدم هذه القوائم طول اليوم،

وتشمل قوائم الطعام الكبرى (الالكارب) كما يلي:

اولاً: فوالح الشهية Hours d- 'ouveures Appetizers

مثل:

Smoked salmon With onion and capre	 السلمون المدخن مع حلقات البصل 		
	والكارى		
Shrimp cocktail Letuse and mayomais	 جمہبری کوکتیال مع صوص 		
	مايونيز والخس		
Duck Liver White rice and Italian sauce	3. كيسد الأوز تقسدم سيوتيه مسع		
	الصلصلة الإيطالية		
Caviar	4. اتكافيار		
Club sandwich Triple decker with egg Lettuce and tomato	5. كلوب ساوندويش ثلاث طبقات من		
Beef, chicken, cheese Served	التوست مع البيض واللحوم البقري		
with French fries	والدجاج والجبن والخس والطماطم		
	ويقدم مع البطاطس الحمرة		
Salad Russian Vegetables with mayonaise	6. سيلطة علي الطريقية الروسية		
with mayonarse	خطيروات مسلوقة بالمايونيز		
Oriental mezzah Hommos,	7. مسزات شـرقية (حمـص – تېبولا –		
babaghanouq Taboula, tehina	يابانمئوح - طحيئة)		
Cher's Salad bowl Crisp green	8. سلاطة الشيث خضروات طازجة مع		
Salad Beef, chicken and cheese	اللحم والدجاج والجبن		
Iuna Salad Black olives,	9. سلاطة التونية مع الزينون الأسود		
onion And green peper	وشرائح البصل والفلفل الأخضر		
Assorted dolmas	. 10.محاشي مشكلة		

Canapee		11. كانابيه
Artichoke stuffed menced meat	with	12.خرشوف باللحم المفرومة
Cheese Platter		13. جين مشكلة
Sea food Salad		14. سلاطة المأكولات البحرية
Tunisian Salad egg,tuna, tomato, apple	Boild	15. سلطة على الطريقة التونسية بيض مسلوق تونة طماطم تفاح
Anshouy with potatoes		16. اتشوجة بالبطاطس
Pickles		17. المخللات
Snaile		18. القواقع
Smoked ell		19. سمك الثعابين المدخن

التياً، الشرب والمساءات Soups and potages

وقد سبق ذكر البمض منها عبد شرح قوائم طعام العشاء،

ثالثاً: المجالن والنشويات:

النشويات

ر. 1) اصناف من الأرز Riz

	Riz bilan	ا.ارزابیض
(منع البسلة وطماطم الكونكاسية	Riz Oriental	2. ارز اورینتال
والزييب)		
(كيد+ توز مفروم+صنوير+ صبوص	Riz Khalta	3 أرز خلطة
دمی جلاس)،		
(بلزيدة).	Riz Creoles	4. أرز كريول
(بالجين الرومي الميشورة)	Riz Au parmisan	5. آرر میزون
(پا لصو ص ڪاري)	Riz Au carry	6. ارز بالكارى

- 2) اصناف الكرونة Macroni
 - 3} اصناف من العجائن:
 - البيتزا Pizza
- تكينوتنى Cannelloni
 - راقيوني Rafiolli
- رافيوني Lasagne verdi

رابعاً؛ انواع من البيض Types of eggs

خامساً، الأسماك والصندقيات Fish shellfish

سادساً: الشويات والمحمرات (لحوم وطيور)

سابعاً د أنواع الخضروات.

جَامِناً، انواع السلطات هناك توعان:

- السلطة البسيطة.
- 2. السلطة الركبة.

قاسماً: الحلوى.

عاشراً: أنواع الجبن.

ثالثاً~ قواتم طعام المجموعات Group menu

وهي قوائم محددة غذاء وعشاء يتم الاتفاق عليها بين إدارة الأغذية والمشروبات ويمثلها رئيس المطبخ ومدير المطاعم ويين رؤوساء المجموعات طبقاً لرغباتهم وعاداتهم وتقالبنهم وجنسياتهم وطقوسهم الدينية وهي ترضى رغبتهم وموافقتهم عليها كماً ونوعاً وصعراً.

وابعاً- قوائم طعام الحفادت Banquets menu

تتسم هذه القوائم بما يلي:

- أ. تقام في مناسبات عديدة يتم الاتفاق عليها وهده المناسبات هي:
 - حفلات التكريم.
 - حفلات أعياد الليلاد،
 - حفالات الخطوبة،
 - حفلا*ت ا*لزفاف.
 - حفلات خطابة.
 - حفالات تخرج دراسي.
 - أعياد الكريسماس ورأس السنة المبلادية.
 حفلات فطور رمضانية.
 - حملات أعياد شم النسيم.
 حملات مؤتمرات وندوات.
 - حملات تعارف،
 - تقدم على نظام البوقيهات الفتوحة ونظام الخدمة الداتية.
 - 3. تدر دخلاً وإيراداً مريحاً للفنادق،

- 4. لها صالات خاصة بالفنادق مجهزة بمسرح وأجهزة تكبير الصوت وأضواء الليزر وأجهزة الدخان والكوشة وشاشات عرض فينيو للتصوير والعرض.
 - تكلفة المأكولات تصل إلى 20% ك5٪ من الإيرادات.
 - بها إدارة وعمالة مدرية على إقامة الحفلات بأنواعها المتعددة.
 - 7. أوقاتها محددة وتستفل الصالات أكثر من مرة.
- 8. تتم عن طريق عقود متنق عليها بين إدارة الفندق ممثلة به الأغذية والمسرويات والطرف المتعاقد مقيم الحضل ومحند بهذا التعاقد نوع البوفيه وسمر الضرد وميعاد الحفل وبنود مضافة سننحكرها به قسم الحقلات بإدارة المطاعم.

أتواع قوائم الحفلات:

- قوائم حفلات الشاي.
- 2. بوفيهات الكوكتيلات.
- البوفيهات الساخنة والباردة.

1) حفلات الشاي Tea Buffet

تعتبر من البوهيهات البسيطة ولها نظامان فمن الممكن أن تقدم والمدعوين وقوف أو جلوس وتتكون من مشروبات باردة وساخنة مع التورتات المختلفة الأصناف والجاتوهات والكيحك والباتون ساليه والساليزون وسالاطة الفواكه والمندويتشات البتى بان والكانابيهات،

2) بوقيهات الكوكتيلات Cocktail Buffet:

ويتكون من أطباق بأردة وأطباق ساخنة.

- الأطباق الباردة:
- باتون سائیه سائیزون مکتابیهات.

باتيه بالجبئة والدجاج والكفته.

شطائر بالأنشوجة.

ميلى في بالجبنة.

سندويتشات بيتي بان أوكيزر.

- سلطات،

كؤوس جمبري بالمايونيز.

زیتون آسود واخضر ومخللات.

• الأطباق الساخنة:

- أنواع من البتزا.
- قطائربالجبنة الجرافيرا.
- لحم بتلو بالفلفل الأخضر الرومى،
 - كفته طهو شرقي،
 - متكبد الأوز.
 - سجق بالصلصة الحريفة

3) الوقيهات الساخنة والباردة:

تبدأ بفاتح الشهية:

انواع من السلطات البسيطة والمركبة ثم الكانابيه والباتيه فواجرا (كبد الأور) - سلطة روسية - كافبار على التوست- سمك مدخن جمبرى كوكتيل- لسان مملح - أنواع من الجبن.

شم نوعان من الحساءات أنواع من الأرز – أنواع من المكرونة أسواع من الخضروات. ثم نوعان من السمك وكفتة السمك.

لحم بقري (كوستليته−قليه− أسكالوب......).

نحم بتلو-حمام - سمان.

دجاج — ديوك رومي— أوزى— جمبري— استاكوزا .

أنواع الحلوي والفواكه،

التروت - الجاتوهان- عجائن بالفواكه والشيكولاته- بتى فور- بودلج - جيلى بالفواكه والشيكولاته- بتى فور- بودلج - جيلى بالمواكه- بافارواز- كريم كراميل- سلطة فواكه- فواكه طازجة- مثلجات وكاساتا،

تاسماً - قواتم طعام الفطور Breakfast Menu

تنقسم إلى أربع أنواع كما يلي:

1. الإفطار الأوروبي Continental Break fast

وهو المعلوم والمعروف عائياً ويتكون مما يأتي:

مشروب ساخن (شاي- قهوة- كاكاو- لبن)

Cold juice

Jam

Honey

Butter

Chees

أنواع الخبرّ مثل:

Maiser ڪيرز

ڪرواسان ڪرواسان

بريوش Brioche

Toast · توست

وهناك قائمة للإفطار الاختياري لاخنيار بعض الأصناف الأخرى مثل:

ڪورڻ فليکس ڪورڻ فليکس

Mixt chees عبنة مشكلة

بيض

جریت فروت Greap fruit

Fruit salad مالطة فاسكهه

Peans feet

Mixt salad عيد مشكلة

ذبادى ذبادى

ب. الإمطار الإنكليزي English Breakfast

يتكون من قائمة الفطور الكوتينتال السابقة مضافاً إليها ما يلي:

نوع من أنواع البيض الثالية:

- البيض السالوق طبقاً ثمام الدقائق Soft boiled egg من دقيقة إلى ثلاث
 دقائق Haradboild eggs من دقائق.
 - 2. البيض القلي Fried eggs
 - 3. البيض البوشيه Pushed eggs

حبث توضع البيض (البياض والصفار) في ماء مغلى به قليل سن الخل فتتكون طبقة متماسكة من البياض حول الصفار ويقدم على توست ساخن

4. اوملیت،

وهو عدة أصناف منها ما يلي:

- أومليت ناتير ويوضع فوقه جبنه رومي مبشورة.
- اومليت اسبائيولي بالطماطم والفاهل الرومي الأخصر والبصل والبقدونس.
 - اومليت باللحمة الشرومة.
 - اوملیت بصلصة الطماطم.
 - اوملیت حلو باللریه.

5. بيض على طريقة الروسية Rashun eggs

وهو البيض مسلوق يقطع ترنشات ويوضع هوق تشكيل من الخضروات المسلوقة بالمايونين.

6. بیش اسکرامبیل Scrampled eggs

وهو البيض المخفوق بالكريمة أو اللبن كدلك بشدم في الإفطار الإنكليزي جبنه مشكلة وكريب بالمربى وكورن فليكس وسلطة الفواكه.

ج. الإفطار الأمريكي American Breakfast

يتكون من الفطار الإنكليزي السابق بالإضافة ما يلي:

- 1. أنواع الأسماك والربّجة Hirring
- 2. أنواع اللحوم الباردة والساخنة والدجاج والكيد.
 - الفواكه الطازجة.

ودلت لأن الشعب الإمريكي يعتبر وجبة الإفطار اليومية وجبه أساسية وباقي البوم يتناول وجبات خفيفة Snaks

د. الإفطار الوطائي National Breakfast

وهو طبقاً لما تتناوله الدول المختلفة الجنسيات والطباع والعادات وما تشتهر به من وجبات.

فضي مصر يتكون من الجبئة المشكلة والفول والفلافل والبلبلة والمخللات والبيض والخبر البلدي.



الفصل الثامن

مؤثرات وطبيعة الذدهة الجيدة



الفصل الثامن مؤثرات وطبيعة الخدمة الجبيلة

استقبال الضيوف بالابتسامة:

السلوك في طريقة استقبال الضيف هام جداً لتوفير الخدمة الجيدة، عالابتسامة والترحيب لهما أثر إيجابي في نفس الضيوف.

أولاً: تحية الطبيف مع الابتسامة بناءً على الوقت مع عرض المساعدة عليه

Say "good....., May I help you"

عادة يحتفظ كل مطعم بسجل الحجز الخاص بالضيوف ويسجل فيه للحجز يومياً ويتم تسجيل اسم الضيوف ونوع الوجبة والوقت وأية بيانات أخرى، وعادة ما يتم الحجز تليفونياً فيحب الاهتمام برغبات الضيوف.

ثانياً: سؤال الضيف هل يفضل مائدة للمدخنين أم لغير الدخنين؟

يوجه الضبيف إلى الثائدة بناءً على طلبه وتلبية رغبته حسب المتاح والموالد الجاهزة.

This way please

ملحوظة: يجب أن يستقبل الضيف عند مدخل المطعم عن طريق المدير أو المتدوثيل أو الكابان أو الويتر الذي يجب أن يقف بالقرب من المدخل حتى يتسنى له رؤيته قبل وصولهم.

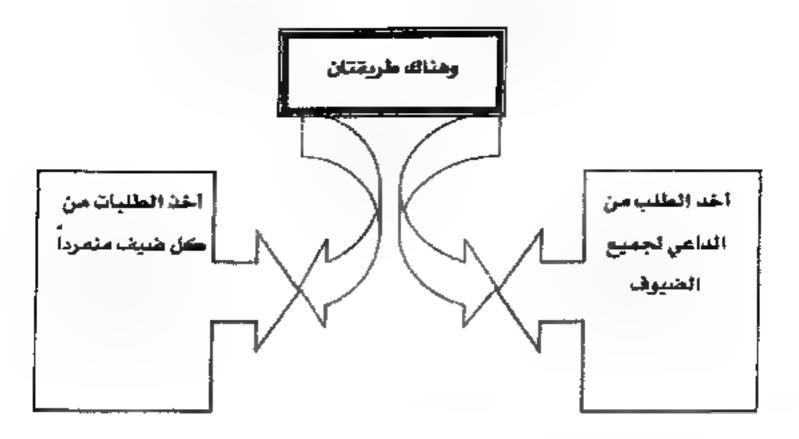
ثالثاً: يجب مساعدة الضيوف في الجلوس:

وذلك بسحب المفعد إلى الخلف لمسافة تسمح بالدخول منا بين المقعد والماثدة، ثم يقوم بدفع الكرسي إلى الأمام حتى يتم جلوس السيدات.

تقديم فائمة الطعام وافتراح أطباق خاصة مع استخدام مهارات البيع المقترحة.

يجب أن تكون قائمة الطعام:

- 1. نظیفة بدون بقع أو أي ثنیات.
- 2. قائمة طعام للأطفال منفصلة،
 - مكتوب اللفتين على الأقل:
 - لغة محلية.
 - لقة فرنسية.
 - لغة إنكليزية.
- 4. يجبب معرفة الموجبود وغيير الموجبود بقائمة الطعمام، والمعرفة التامية بالمصطلحات وكيفية التحضير،
- يقترب مسؤول الخدمة من الناحية (اليمنى) ويقدم قوائم الطعام مفتوحة.
 ويقدم للضيوف مع التحتية والابتسامة مع استخدام اسم الضيف.
 - تقديم قوائم الطعام لجميع الضيوف.
- أثناء قراءة الضيوف لقوائم الطعام يجب تركهم لفترة معقولة لقراءة قوائم الطعام ومعرفة ماذا يقضلون.
 - يقترب من الضيف (الداعي) من الناحية اليسرى.



- أول سؤال يسأل عن شيك أوحد أم شيكات منفصلة وهذا السؤال يعتمد
 على (الذكام)
 - على حالة الطلبات حسب الطلب يجب عمل الآتي:
- نظراً الأن طلبات حسب الطلب مختلفة الأصناف ولذلك يكون من الصعب
 تذكر معظم هذه الطلبات، ثدا لا يجب عدم الاعتماد على الذاكرة بل يتم
 عمل خطة (رسم) بسيط للمنصدة على شكل يوضح أماكن كل كرسي،
 - يتم تسجيل هكل طلب امام كل حكرسي حتى لا يختلط عليك الأمر.
- عند ترتیب الطلبات علی الصینیة (المشروبات) الدائریة یجب أن تکون الشروبات أمام صدرات.
 - 4. عدم الارتبائك،
 - وضع المشرويات حسب ترتيب نزولها،
- 6 عند تقدیم آی مشروب یجب مراعاة ترك مكانه خالیا حتی لا تنسبب بخ حدوث ای ارتباك.
- بعد وضع قوائم الطعام على المنضدة يدل ذلك على أن الضيوف مستعدين لأخذ طلباتهم.

- يقترب مسؤول الخدمة من اليسار مبتدأ باول ضيف يكون مستعداً الأخذ طلباته مع الدوران في التجاه عقرب الساعة (أو على رأس النضدة).
 - 9. أخذ طلبات الشروبات مع الاقتراح.

تقديم أغفيز والزيد حسب طريقة اغخدمة الستخدمة



يجب السؤال عن: الشاي والقهوة قبل الإفطار.

يجب أن يكون الصوت وأضح وغير عال.

اقتراحات البيعه

الوقوف على رأس المنضدة

اقتراحات الحلوى:

- عرض حدیث شیق.
 - تروللي الحلوي.
- يمر أمام المدعوين ثم يقف على رأس المنضدة.
 - العرض الشوق لتشويق إحساس الضيوف.
- حث الضيوف على مغامرة اختيار الأصناف التي تم عرضها.

اقتراحات القهوة

- القهوة التركي (نسبة السكر).
- اسأل بطريقة تشجع الضيف على اقتراح الأنواع.
- بعد وصع قوائم الطعام على المنضدة إنهم جاهرون لتلقي الطلبات.
- بجب أن تتأكد أن معظم المنطعة جاهزة. التنسيق بين جميع المناصد في أخذ المطلبات.
 - البيض: نوعه والطهي.
 - اللحوم: درجات الطهي.
 - الشاي: ليمون- ثبن- نعناع.
 - القهوة: أثناء أو بعد الطعام
 - الشورية مع السندويتشات.
 - عيش غراب سوتيه مع الأستبك.
 - دانش مع القهوة.
 - اختر أكبر سعر لفواتح الشهية.
 - اختر أحكير سعر للحلوى.
 - اختر الألفاظ التي تتناسب مع طلب الضيف.
 - Light Meal
 - The Deat Steak
 - Dry red wine
 - Low calorie dinner

بطريقة ملفتة للنظر تساعد على زيادة البيعات.

عرض المأكولات بطريقة جدابة للتشويق.

استخدام جمل الاقتراح مثل:

- I'd suggest our (name of Item).
- It's really good tonight

العسرض عن طريق الحديث يجذب حلواس الضيوف ويشتعرهم بمضامرات اختيار الأصناف.

- الحديث للمائدة كلها: مشروبات− الأطعهة.
 - الوقوف على رأس المائدة،
 - السؤال عن الحلوى مع الشاي.
 - سلاطات.

إغطار إذا كان يرغب تناول القهوة أو الشاي قبل الإفطار

غداء،

عشاءه

- اعرض على الضيف: قائمة طبق اليوم.
 - استخدم (Pian)
- قف على رأس المائدة في حالة ما إذا كان العدد كبيراً.
- إذا كان هناك أطفال هل تفضل تقديم مأكولات هورية.
- الحرص على التحدث بصوت واضح غير عال وعدم إرعاج الصيوف.
 - إعادة أحُدُ الطلبات مرة ثانية.
 - الحرص على الحديث مع المائدة كلها.
- يتم كتابة الرموز الخاصة بالطلبات بدءاً من أول المائدة إلى الداخل.

البيع:

تتطلب عملية البيع مهارات من (العاملين بالخدمة) الإشباع رغبات الضيف. وهؤلاء ليس عملهم فقط الخدمة بل البيع.

- مهارات فنیة.
- أداب عامة للنجاح.
- نجاح البيع يتوقف على قدرة العاملين على:
 - كيفية إقناع الضيوف.
- اختيار أنواع معينة من الأطباق تتماشى مع أذواع المشروبات.
- القدرة على أخد جميع التفاصيل التي لا تودي إلى انسيابية العمل (التعطل).
 - الانتباه لما يطلبه الضيف.

طلبات اللحوم:

- الطهي.
- تصنف الطهيء
- أقل من نصف الطهي.
 - الاتصال بالنظر.
- استعمال اسم العميل،
 كيفية التعامل مع مختلف الضيوف،
- معرفة المنتج جيداً. قوائم الطعام وطريقة تجهيز وتحضر كل طبق،
 دراسة جميع الأصناف حتى يستمكن من عرضه على الضبيف بالطريقة
 الصحيحة
- معرفة مدة تجهيز كل طبق من الأطباق.
 على دراية كاملة يجميع التعارف والمصطلحات التي تساعد على توصيل
 وإيضاح وفهم كل شيء يقدم.

- القدرة على إقناع الضيوف.
- استخدام الترواليات: تسمح بإظهار فنون العاملين في تحضير المائدة امام
 الصيوف.

كيفية أخذ الطلبات:

- اقترب من الضيف مع الابتسامة.
- اعرض قائمة الطعام مفتوحة، اقترح دائماً من قائمة الطعام.
 - أحياناً توجد قوائم طعام بدون أسعار.
- اقترح المشروب في الحال. في حالة ما إذا كان الضيف لم يقرر اقترح عليه.
 - بهكن افتراح مشروبات غير موجودة في القائمة.
 - اسأل بالثلج أو بدون ثلج حسب نوع المشروب.
 - ساعد الضيف على الاقتراح.
 - توقع دائماً طلبات خاصة (راجع مع مديرك عِ حالة الشيك).
- دائماً يجب أن يتوافر ثديك معلومات كافية عن قائمة الطعام والإجابة على
 أي أسئلة.
 - اخطر الضيف عن الأصناف غير الوجودة.
 - دائماً اتصنف بالمرونة والإيجابية مع الضيف.
 - اشرح الأطباق واقترح إذا احتاج الأمر هذا النوع من السمك لذين جداً.
 - ثق الإنفسك باستمرار.
- في حالة إذا طلب شيء لا تعرفه اسأل مديرك أو الشيف وارجع إلى الضيف
 بالإجابة.
 - الضيف الفردي يقدم له مجلة أو جريدة.
 - · يجب معرفة المشروبات التي تتلاءم مع الأطعمة.
 - تعرف دائما على أنواق النزلاء.

واعرض على النزيل: أنا أعرف أنك تحب الشيكولاته.

ما رايك في تورتة شيكولاته تنيدة.

إنني أعتقد أنك تحبها.

أعادة الطلب مرة ثانية بلغة إيجابية.

May I repeart your order

اکتب الطلب بوضوح وکامل.

هام:

- عند تقديم الطلبات يجب الانسأل من طلب ماذا؟

Who ordered what?

- قدم الأطباق في الوقت الماسب.
- في حالة أي تأخير سوف يحدث لأي طلب يجب إخطار الضيف بدلك مع الاعتدار.
- قبل تقديم الأطباق تأكد من أنها مطابقة للمواصفات، ﴿ درجة الحرارة المناسبة لها. (الطعام البارد ﴿ طبق بارد والطعام الساخن ﴿ طبق ساخن).
 - عند تقديم طبق ساخن يجب إخطار الضيف.
- إذا كان هذاك أي شكوى من الطعام أو أي شيء آخر يجب حلها فوراً (بدون دفع).
- الطبق الرئيسي لا يتأخر في التقديم عن (15) دقيقه إلا إذا طلب الضيف ذلك
 - تقديم المشروبات خلال خمس دقائق. مع التقديم للسيدات أولاً.
 الطيق الأول يقدم خلال 10 دقائق.

- عندما يبدأ الضيف في الأكل تمنى له شهية طبية.
 تقديم الخبر الطازج والزيد (تشكيلة من الزيد).
- عندما يتناول الضيف الطعام لا تحاول أن تتعجله لرفع الأطباق. اعرض مشروب عندما يصيح الكوب 3/4 فارغ.
- اعرض خبر وزيد مرة ثانية.
 مسؤول المطعم يقوم بالمرور على المواقد ثلثأكد من أن الضيوف راضين عن
 كل شيء.

How is your steak Mr....

How was your steak Mr....

استخدم مهارات الملاحظة في حالة ما إذا احتاج الضيف أي مساعدة.

- يجب إعطاء المنيو بواسطة المستقبلة بعد جلوس الصيف.
- بعض الأماكن التي تقدم وجبات سريعة يتم وضع القائمة على الملدة باستمرار.
 - يجب شرح كل نوع من قائمة الطعام بأمانة وعدم خداع الضيف.

"قائمة الطمام"

يحب أن تكون قائمة الطمام جاهزة ونظيفة بدون أي علامات أو قطع في أي صفحة من صفحاتها.

قوائم الطعمام ولوحمة قوائم الطعمام يجمب أن تكون جماهزة لكمل وجبمة (meals). أحياناً تقدم المطاعم قائمة خاصة بالغداء وأخرى خاصة بالعشاء.

وهذاك بعض الفنادق تقدم الهدايا للأطفال مصاحبة لقوالم الطعام.

معلومات عن القائمة:

- يجب على العاملين في المناعم الإلمام بمعلومات قوائم الطعام وذلك حتى لا
 يغضب الضيف عندما تقول له انتظر دقيقة حتى اعرف هذا الصنف موجود
 أم لا .
- بجب أن تشمل قوائم الطعام على أطعمة للبنائين والمرضى والريجيم وقليلة
 الكوليسترول.
 - يجسممرفة نطق كلمات قوائم الطمام.
 - يجب معرفة مكونات كل طبق.
 - بجب معرفة الأطعمة الموسمية.
 بجب معرفة وقت التحضير لكل طبق.
 إذا كانت هناك أي مصطلحات يجب معرفة شرحها.
 - طبق اليوم Daily specials

تظام اخذ الطلبات:

يتم أخذ الطلبات على الكابان أوردر أو على الشيك بمجرد أخذ الطلبات.

الاقتراب من المائدة:

بمجرد جلوس الضيف يجب تحيته مع تقديم نفست.

Good after noon. Welcome to.

(name of) my name is (name of restaurant.

I'll be serving you today

فيلاحالة المشاء

في حالة الغداء والعشاء

ية حالة الإفطار

اقترح مكومكتبل

تقديم الشاي والقهوة

تقديم المنيو

أخذ الطلبات

أخذ الطلبات

ية حالة ما إذا كان

الضيف يريد مزيد من

الوقت ارجع بعد دقائق

- خالة وجود أكثر من شخص أبدأ من ناحية اليسار للضيف منجها مع عقرب الساعة وآخر شخص (المضيف).
- بعد كتابة الكابان أوردر أو الشيك (إمالاً بيانات الشيك قبل الاقتراب من المائدة).
- استخدم أرقاماً للكراسي حتى تقدم المسروبات أو المأكولات بدون سؤال
 الضيف.
 - اسال الضيف هل شيك واحد أم شيكات منفصلة.
 - عند كتابة طلبات الأوردر يجب عمل فاصل بإن:
 - المشيهات.
 - الشورب.
 - الطبق الرئيسي،
- في حالة ما إذا كان الضيف الذي يليه غير جاهز للأوردر اترك مساحة ويجب
 كتابة الطلبات في تتابع.
- يجب كتابة نوع المصاحبات الجانبية على الأرودر على سبيل المثال (بطاطس بدون زيدة زيدة).

بجانب الأستيك يجب كتابة

- Rare
- Medeum rare

- Well

- في طلبات البيض يجب كتابة:

- Over easy
- rord

- اشكر الضيف بعد اخذ الطلبات.
 - ارفع قائمة الطعام من المائدة.
- Tonight our special
- (Name of Item)
- عندما يكون المنبو به حجم كبير وحجم صفير دائماً اقترح الحجم الأكبر.
 لا تستخدم الأسئلة الأنبة:
- Do you want any thing else?
- بل يمكن استخدام:
- What kind of dessert would like this evening?

Or:

- Would you prefer our cherry pic or apple pie?

كيفية البيع 🚅 المطاعم:

البيع القعال:

عند حضور الضيف للمطعم فإنه قرر (شراء شيء)، والبيع بتم بواسطة العاملين في المطعم.

- إعطاء الضيف فكرة عن الأطعمة الموجودة،
- ساعد الشيف على اختيار ما يفضل شراءه،
 ساعد الضيف لإرضاء احتياجاته،

دائماً اقترب من مائدة الضيف بابتسامة.

ويمكن افتراح البيعات مثل.

- Addiond
- gtems

إذا طلب الضيف سندويش فيمكن اقتراح شورية. مشروم سوتيه مع الأستيك. مع القهوة اقترح دانش.

- اقتراح الأتي مع الطمام:
 - مشیهات،
 - مشروبات
 - كوكتيل.
 - طلبات جانبية،
 - حلوي

هام:

عند تقديم الطنبات يجب الا نسأل الصيف من طلب ماذا؟.

Who ordered what?

- في تأخير بحدث لأي طلب بجب إخطار الضيف بدلت مع الاعتذار.
- قبل تقديم الأطباق تأكد من أنها مطابقة للمواصفات. في درجة المحرارة المناسبة لها (الطعام البارد في طبق بارد والطعام الساخن في طبق ساخن).
 - عند تقديم طبق ساخن يجب إخطار الصيف.
- إذا كان هذاك أي شكوى من الطعام أو أي شيء آخر يجب حلها فوراً (مدون دفع).
- الطبق الرئيسي لا يتأخر في التقديم عن 15 دقيقة. (لا إذا طلب الضيف ذلك.
 - · تقديم المشروبات في خلال حمس دقائق مع التقديم للسيدات أولاً.
 - الطبق الأول يقدم خلال 10 دقائق.

عندما ببدأ الضيف في الأكل تمنى له شهية طيبة.

Enjoy your meal Mr....

مراعاة أن يقدم الخبرُ الطارج والزيد (تشكيلة من الخبرُ).

عندما يتناول الصيف الطعام لا تحاول أن تتعجل رفع الأطباق.

- اعرض مشروباً عندما يصبح الضيف 3/4 فارغ.
 - اعرض خبزاً وزيداً مرة ثانية.
- مسؤول المطعم يقوم بالمرور على المواقد تلتأكد من أن الضبيوف راضين عن
 كل شيء.

How is your steak Mr....

How was your steak Mr...

- استخدم مهارات الملاحظة في حالة ما إذا احتاج الضيف أية مساعدة.

فلسفة التمامل مع العملاء؛

لابد من دراسة العملاء لتحديد كيفية التمامل معهم طبقاً لشخصيتهم وعاداتهم وجنسيتهم وأعمارهم ومستواهم ووضعهم الاجتماعي وأذواقهم ورغباتهم وعاداتهم وتقاليدهم ودراسة نفسيتهم، وذلك لإرضائهم وترك بصمة جيدة عن المكان والعاملين والأصناف التي تقدم، ولعمل الدعاية المتازة للمكان وكسب عملاء جدد.

وهناك عدة معايير يتم وضعها في الاعتبار عند عملاء الفنادق والمطاعم منها ما يلي:

معايير التعامل مع العملاء:

اولاً؛ المظاهر الخارجية:

حيث أنها تختلف من شخص لأخر، ولو أنها ليست مقياس للحكم على الشحص حيث أنها تؤليت الأوضاع فنجد أستاذ الجامعة المهمل في ملابسه ونجد الميكانيكي والسباك المهندم الوسيم،

ولكن يمكن الحكم على الشخصية أحياناً بالمظهر، مثل تناسق الملابس أواناً وتضميلاً والأناقة والوسامة بطريقة الحديث وتركيب الكلمات كاللباقة والاعتزاز بالنفس والثقة وتقاطيع الوجه والأخلاق الحميدة.

من كل ذلك بمكن الحكم على الشخصية كالمركز الاجتماعي والمادي والأدبي فمثلاً هناك العميل ذو الوجه البشوش الذي ليس تديه أي نوع من التعقيدات أو المساحكل وهو صديق للعاملين ويتقبل كل شيء ولا يجب الخدمة المتقليدية وهو من طبقة مرحة ويحب خدمة نفسه.

وهناك وجه المكتئب المعقد نفسياً وخدمته صعبة ولا يرضى دائماً بما يقدم له ودائم الشكوى ولا يتعامل بطريقة كريمة صع العاملين ويتطلب مجهود وخدمة باهتمام وكياسة.

أيصاً هناك الشخصية العصبية المتقلبة المتغيرة إلى النقيض وهو مصطرب المزاج فيجب الحرص في التعامل معه بعثاية.

والشخصية المريضة الوهمية من أصعب أنواع الشخصيات حيث يسيطر عليه الوهم بمرضه فيرفض منا يقدم له بحجة الضرر الصحي ودائم عِلَّ تعيير الأصناف والكميات وهذا يسبب ضيقاً للعاملين فيجب التعامل معه بلطف وإقناع بطريقة مهذبة لعدم الضرر له صحياً بتناول الوجبات وخصوصاً القائمة المحددة.

وهناك العملاء العوقين النين يتطلب خدمتهم اللطف والساعدة والرصا النفسي في خدمتهم.

النياً؛ عمر العميل؛

ينقسم العمر من حيث خدمة الأغنية والمشروبات إلى اطفال وشباب وشيوخ فالطفيل لم معاملة خاصبة حيث أنه لا بيد لفرد الخدمية مساعدته به الغرف والتقطيع والاهتمام به بصفة خاصة وجلوسه على محرسي Baby Chair ذو المقعد العالى والمساند العالمية.

أما خدمة الشباب فهي خدمة سريعة مريحة حيث أنه قادر على خدمة نفسه دون عناء كبير من أفراد الخدمة.

والرجل أو السيدة المسن يحتاجا معاملة خاصة واهتمام وتنفيذ أوامرهم بسرعة دون إبطاء أو غضب والصبر عليهم وعدم إحساسهم بكبر عمرهم.

دانثاً؛ جنسية المميل؛

مهم جداً معرفة فرد الخدمة لجنسية العميل ولغته والتحدث بها لكسب ثفته ومعرفة عاداته وإشباع رغباته وأذواقه، حيث أن كل جنسية ولها عادات وأذواق مميزة: وأبصاً التعامل معها فيختلف الإنكليزي عن الفرنسي عن الألماني وأيضاً الأفريقي والأسيوي والأمريكي كما أن العربي له تقاليد وعرف خاص في أتناء تناول الغداء.

رابعاً: ديانة العميل:

الإسلامية والمسيحية واليهودية له أغنية معينة عن بعضها البعص وطفوس مختلفة فهناك بعض المأكولات المسموحة في المسيحية واليهودية وغير المسموحة في المسيحية واليهودية وغير المسموحة في الإسلامية وهناك الصيام المسيحي حيث عدم تناول الأغنية التي منبعها الكائنات الحية الحيوانية كاللحوم والأسماك والطيور ومنتجات الألبان وهكذا.

وبالطبع لا يسأل العميل عن ديانته ولكن يمكن الـتكهن بـذلك إدا لم يصفح العميل بنفسه عن ذلت.

خامساً؛ الشخصية الهامة جداً:

هذه الشخصية لها تعامل خاص سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو دينية أو فنيسة فهسم مسن المساهير السدين يلسط علسيهم الأضبواء والتعامسل معهسم يستم ببروتوكولات معينة حيث اللقب الذي بنادى به وطريقة المعاملة والتحية والخدمة يتم ذلك بطريقة خاصة تختلف عن التعامل مع الأشخاص العاديين وإن كان لا بد من الاحترام والأدب عند التعامل مع جميع العملاء واعتبارهم جميعاً شخصيات هامة جداً.

وفلسفة التعامل مع العمالاء لمعرفة آداب السلوك المثبع معهم من الناحية النفسية.

- 💠 سلوكيات التمامل مع العملاء:
 - استقبال العملاء وجلوسهم؛

ينقسم العملاء إلى توعين:

- l. المجموعات Groups
- 2. الأفراد Individuals

حيث يقوم المتر دوتيل أو مدير المطعم أو السنيو ركايتن باستقبال رئيس المجموعة عند باب المطعم ويقوم بالترحيب به وإرشاده مع مجموعته إلى أماكن جلوسهم المحجوزة داخل المطعم بعدهم الكامل.

ويستم تنظيم المطعم إلى مساحات أو محطات خدمة للمحموعات حبث المناضد السي تستوعد أعداد كبيرة معاً ذات العشر مقاعد والعشرين والثلاثين وهكذا حبث لا يتم تفرقة للجموعة الواحدة على أماكن عديدة.

أما الأفراد فيكون ثهم مكان خاص ذو مناضد صغيرة تتراوح بين مقمدين وأربع وست وثماني مقاعد،

ويتم حجاز بعنض المقاعد، بعدد الحاجزين ولا بعكن أبداً جلوس غير الحاضرين على مناضد محجوزة مهما كانت الأسباب إلا حالة الغاء الحجز و الاعتذار ووصول عدد أقل من العدد المحجوز،

2) خدمة المملاء:

يتم تقديم القائمة المحمدة والكارث للسيدة أول لا ثم الرجل وأيضاً عند الخدمة السيدة أو لا الأكبر سناً علا حالة وجود سيدات أخريات أو آنسات.

وإذا كان هنياك ضيفاً يقدم للضيف أو لا شم السيدة الداعية فبناقي السيدات ثم الرجال.

ومن المكن أن يتحادث العميل مع قرد الخدمة في موضوعات شتى فيجب مراعاة أنه عند النظر في الحديث عن السياسة أو الأمور الدينية التي فيها جدال أو النواحي الشخصية وكذلك عدم إطالة الحديث حتى لا يؤثر على العمل والاعتدار بلطف وأدبه.

وعند أخذ الطلبات يترك للعميل الاختيار وإذا طلب النصيحة أو مساعدة في الاختيار لا مانع من مشاركته في ذلك مع مراعاة فن البيع وعدم الصغط على العميل بطلب معين لا يوافق عليه، ولا بد لفرد الخدمة أن يكون ملما بقائمة الطعام المحددة والألكارت من حيث أسماء الأصناف ومكوناتها وطريق طهيها وطرق خدمتها.

3) دفع الحصاب،

عند الانتهاء من تناول الملعام بتقدم فرد الخدمة ويسأل العميل هل يريد شيئاً آخر وعند الإجابة بلا ينتظر حتى يطلب منه فاتورة الحساب فبتم حساب العميل بالحساب النهائي وتقديم الشيك على طبق أو داخل Cover ويعود بأصل الشيك والباقي إلى العميل عند الدفع نقداً ولا ينتظر أمام العميل بل ينسحب مع تقديم الشكر له، وعند توقيع العميل على الشيك ووضع رقم غرفته تؤخذ إلى Cashier الذي يرسلها بدوره إلى الصراف العمومي لوضعها في حساب العميل.

الثوق وإدب المامل بالضيوف:

السلوك العاما

أر الظهرالعام:

- احترام ارتداء زي العمل والمحافظة على نظافته وكيه وتلميع الحداء
 - العثاية منظافة البائ والشعر وتقليم الأظافر.
 - عدم التحلى بالأساور والسلاسل النهبية.
 - 4. عدم وضع روائح عطرية نفاذه.

ب. الأداب العامة:

- التأدب والتحدث بلباقة احترام.
- اللطف وحسن التمامل والمجاملة.
 - الرزانة والأمائة.

السلوك في الظروف المنتلفة:

- " وصول الضيوف:
- البادرة بالتحية بانحناءه من الرأس.
- الترحيب بلغة الضيف مع ابتسامة خفيفة.
 - افساح الطريق للمرور وفتح الأبواب ثهم.
 - ترتيب الجلوس للمرور وفتح الأبواب تهم
 - إلباع قواعد الأسبقيات.

التحدث

الأسلوب المهذب نحو العميل يبدو واضحاً، ولذا يجب أبداً أن يكون الموظف فليلاً أو خاضعاً للعميل، بل يجب أن يكون شامخاً وعظيماً عِنْ تعامله وليس لدرجة العرور، بحيث أن يكون المصوت واضحاً ومنخفضاً، ويجب أن يكون قادراً على القاء العبارات وتقديم الأفكار بسهولة وأن يمثلك قدراً كافياً من اللغة الإبجليزية، ويكون لديه الاستعداد للإجابة عن كافة الأسئلة التي يمكن أن يسأل عنها العميل، ومن الأفضل إمتلاك لغة ثانية وخاصة الفرنسية نظراً للاستعمال الشائع عِنْ كثير من المصطلحات الفندقية.

الماملة:

موظف المندق من أهم معفاته أن يكون مهنباً في جميع الأوقات، وبالتالي سيكون أيضاً مهدباً خلال تعامله مع العميل، أي أن يتصف بالصفات الإنسانية ليتعامل بها أثناء الخدمة ويجب مراعاة الآتي:

- لا يمر باستمرار أمام الضيف أو في مواجهته.
- في حالة عدم وجود عمل يقف في الواضع الصحيح.
- عندما يتكلم الضيف مع باقي الضيوف يجب آلا ينصت إلى ما يقال، ولا يقاطعهم.

الأمالة:

وهنده الصفة يجب أن تلاحظ بدقة، فيجب على الموطف أن يغطي العناية الكافية للأدوات المستخدمة داخل الغرقة فلا يتكاسل، ويحافظ عليها كأنها ملك له، فيجب مثلاً عدم استعمال الفوط في بعض الأغراض المخالفة وغير المستحبة.

على سبيل الثال:

- اللامبالاة في ضياع الأدوات داخل سلة الهملات.
- عدم الاعتناء بالفوط التي يستخدمها الطبيف، باستخدامها مثلاً في عمليات التنظيف والتلميع.

التماون،

البناء الناجح للفندق يعتمد على الموظفين، فيجب على الموظف أن يسارع لساعدة غيره من العاملين في الفندق، وفي مقدمة ذلك يجب عليه أن يعالج الخطأ، وهذا في حد داته تعاون عظيم إذا تجح في تصحيح الأخطاء، ويجب الحماظ على قواعد ونظم الفندق.

- تذكر إنك أيضاً من المكن أن تحرج النزلاء الأخرين.
 - تدكر دائماً أنك تمثل الفندق.
- خطوات التمامل مع النزلاء (الضيف) إلى بعض المواقف:
 - التصرف لإ هكوى الضيف:
 - استهم إلى النزيل أو الضيف.
- اعتنار فوراً وأشعر النزيل أنك فمالاً تشعر بأسف وتريد مساعدته اطهر تعاطفاً وتفهماً.
 - تقبل النقد أو اللوم ولا تعط مبررات.
 - اشرح للنزيل كيف ستساعده وأعط له ثقة في أنك سوف تعالج الموقف.
 - أعرض المشكلة على المشرف إذا كنت غير قادر على التعامل معها.
 - إذا اقتضى المريجب إبلاغ المدير المسؤول عن المشكلة.
- تسجيل المواقف غير الناسبة في دفتر الاستلام لتتأكد أن الأخرين في الوردية
 على دراية بالموقف، وتسلم للوردية التالية إذا استدعى الأمر.
- تذكر أن التصرف غير السليم في المشاكل يخلق مضايفات الاحقية بدون ضرورة.
- لو كنت غير قادر للتعامل مع المواقف ابحث عن مساعدة الكثير من النزلاء لا يجيدون التحدث باللغة الإنجليزية، ثنا يجب أن تساعد النزيل على شرح ما يريد بكل الطرق، مع مراعاة التحدث بصوت واضح وبطريقة مهنبة.

لا يجب أبدأ،

- أن تجعل الضيف يشعر بأنه غبى،
- أن تجعل الضيف بيدو سخيفاً أمام الأخرين.
 - أن تجعل الضيف يشعر بأنه يعطلك.

الحماس لإرضاء الضيوف:

تَذَكَّر دائماً أنه بدون هؤلاء النزلاء لن يكون هناك داع لوجودك هنا.

يجب مراعاة الأتي في الحديث:

- دائماً تحدث إلى النزيل بأدب.
 - كن متفاهماً مع النزلاء.
- استعمل ثعة العين وابتسم وأنت تتحدث إلى النزلاء.
- لا تشعر النزيل أنه يبدو أحمق أصام الأخرين، أو يشعر أنه يأخذ من وقتك أكثر مما يجب.

تَـنْكر دائماً أنْك يجب أن تكون على استعداد تساعدة أي شخص يطلب منجك المساعدة.

انظرواستمع:

- الظراايقال لك.
- إعط النزيل كل اهتمامك،
- تذكر أنه لكي يستمع إليك ويفهم حديثك فأنت علا حاجة إلى الحديث بوضوح وببطء.
 - · انظر إلى النزيل عندما تتحدث واستعمل لغة العين
 - أثناء الحديث مع النزلاء (الضيف) ممنوع الأتي:
 - إبداء قلق أو تململ.
 عدم العبث بخصلات الشعر.
 - إحداث صوت بالأصابح أو القدم أو المفاتيح.
 - التثاؤب أو قصف الأظافر أو العبث في الأنف.

التعبيرات:

تــنكر دائماً أن معظم النــاس تنظـر إلى وجهـ ك ويعـض تعبيراتــه أثنــاء الحديث.

- اجعل تعبيراتك يقظة وسعيدة.
 لا تكنئب أو تبد اندهاشاً
 - الاتصال الناجح مع النزيل:
- استجب إلى النزيل الباحث عن الاهتمام.
 - راقب ما يحدث حولك.
- دائماً وعند المفادرة اشكر النزيل وتمنّ له يوماً سعيداً أو أمسية تطيفة،

• التحية:

- تحية النزيل خلال 30 ثانية.
- ابتسم للنزيل واستعمل لفة العين.
- الترحيب بالنزيل على السنوى اللائق في التوقيت المختلف.
- صباح الخير أو مساء الخير سيدي/ سيدتي، هل استطيع مساعدتك؟
- حافظ دائماً على ثفة العيون وتأكد أن النزيل يشعر أنك سعيد بلقاؤك،

• الوداع:

- ابتسم للنزيل ابتسم بتلقائية واستعمل لغة العيون.
- اشكر النزيل وقل إلى اللقاء كما هو متبع في نظام العندق.
 أشكرك سيدي/ سيدتي وانكر اسم النزيل-وانمنى أن تكون قصيت إقامة ممتعة في فندق (ادكر أسم الفندق).

استفسارات عامة:

استبه لاستفسارات الضيف في الحال.

تحيى الصيف ~ تبتسم وتكون مجامل ولطيف.

معتدر عن أي تأخير ريما يكون قد حدث وتبدي اهتماماً .

- استمع إلى النزيل ولا تقاطعه.
 - حدد احتياجات الضيف.
 - أعط الملومات المطلوبة.

التصرف لل موقف غير مناسب:

- استمع إلى النزيل وتحل بالصبر ، وأظهر اهتماما وانشعالاً به ولا تبد
 انفعالات.
 - تسمح للنزيل أن يتحدث ولا تقاطعه أثناء الحديث.
 - دائماً تستمع وتظهر تعاطفاً معه.
- تدون اسم النزيل وتحوله إلى علاقات النزلاء حيث سيتعامل مع الشكلة
 كلياً تجنب المواقف التي من المكن تزيد انفعال النزيل.
- تبليغ النزيل أنحك ستقوم باستدعاء المشرف الذي سيبذل حكل وسعه الإصلاح
 الموقف، اتصل بالمشرف فوراً.
- تنكر أن هذائه عملاء أخرين يشاهدون المواقعه وسيحكمون على أدائك
 وطريقتك،

صفات العاملين غير المرغوب:

- عم الشكر في حالة دفع الإكرامية (البقشيش).
 - محاولة معرفة قيمة الإكرامية أمام الضيف.
- 3. التدخل في الحديث مع الضيف أثناء حديثه مع الأخرين.
 - 4. التحدث بطريقة غير مهنبة.

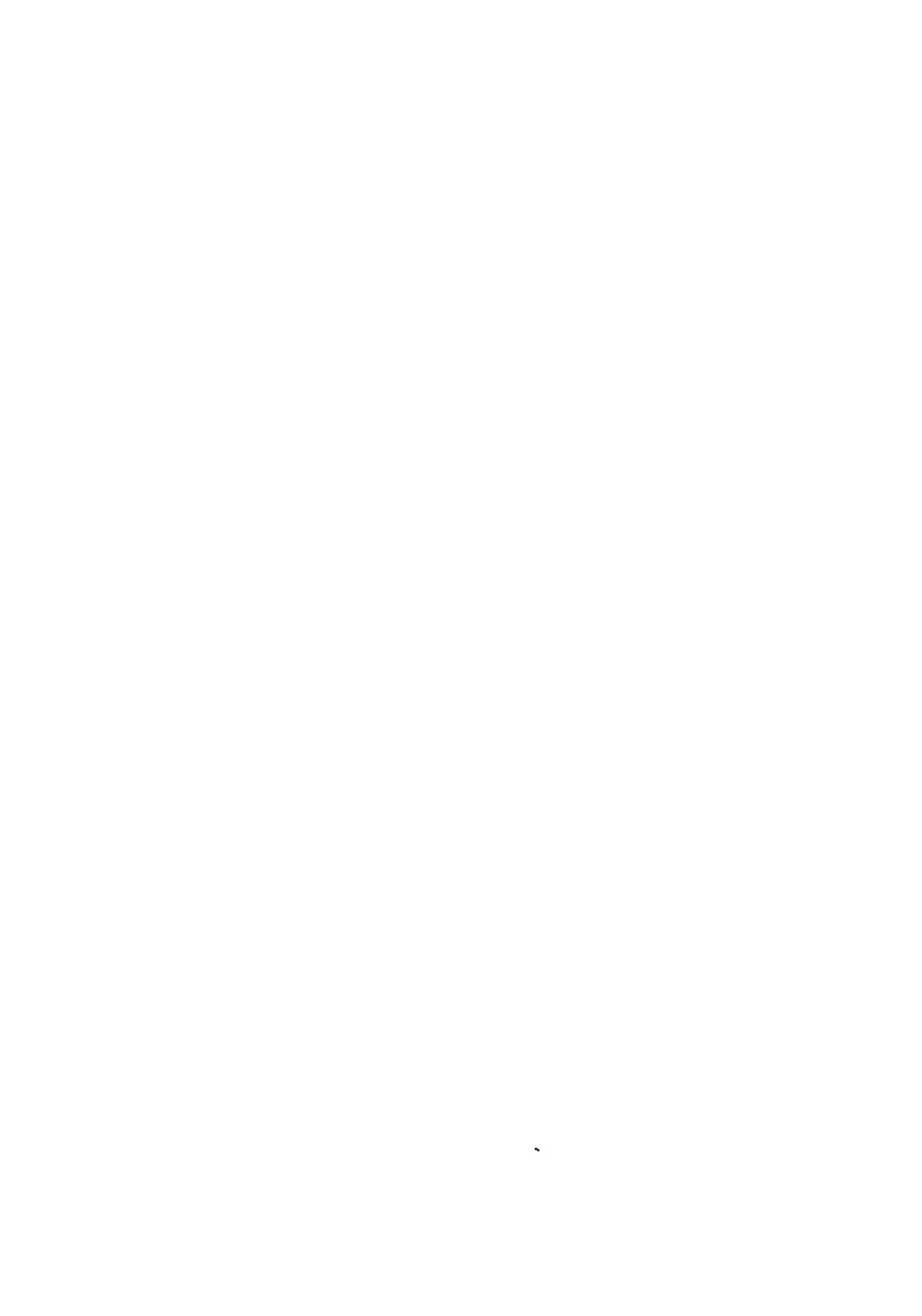
- التسرع لإنهاء العمل دون تقديم الخدمة الكاملة رغبة في الانصراف مبكراً
 - 6. عدم مراجعة أي مستندات قبل تقديمها للضيف.
 - 7. تناول بعض الأطعمة أثناء العمل،
 - 8. الاستخدام الشخصى اقتنيات النزيل.
 - 9. الرائحة غير المنتحبة.
 - 10. الأيدي والظافر غير التطيفة،
 - 11. مضغ الليان داخل مكان العمل،
 - 12. الملابس غير النظيفة، والحذاء العالي-
 - 13. السعال أو البصق أو استعمال التديل أمام الضيف،
- 14. ارتداء المجوهرات التي تلمت المتباه الضيف (مسموح بالساعة ودبلة الزواج).
- الإزعاج أثناء العمل: مثل (حرحكة الأقدام على الأرض سوء استعمال الأدوات -- صوت الأبواب عند الفتح والفلق).
- انا يجب تلاية كل هند الأخطاء بقدر المستطاع حتى تظهرية صورة لائقة ومشرفة للحفاظ على المظهر العام.



الفصل التاسع

فلسفة خدمة العملاء (الزبائن)





القصل التاسع فلسفة خنصة العملاء (الزيائن) المطلب الأول: أهمية العملاء للمنظمات

من مم عملاؤك؟

- كل شخص تتعامل معه سواء كان من خارج المؤسسة أو داخلتها يجب النظر إليه باعتباره عميلاً
 - عملاء الخارج: وهم من يرغبون في شراء منتجانتا أو التعامل في خدماننا.
- عملاء الداخل: هم أولئك الأفراد في داخل مؤسستك والدين يعتمدون عليك.. في أداء مهامهم.

العميل الداخلي مهم؟

- من خلال إرضاء و تأهيل وتدريب العميل الداخلي نتوصل للتميز في خدمة
 العملاء
- على الرغم من أهمية العميل الداخلي إلا أن الفاية النهائية تكمن في تحقيق
 التميز في خدمة العميل الخارجي.

تصنیف العملاء:

- يمكن تصنيف العملاء إلى قطاعات وقفاً لعدة اعتبارات مثل: النوع والحجم.
 الدخل، المهنة، الموقع الجغرافية.
- أهم تلحك التصنيفات هو الذي يقسم العملاء إلى قطاعين رئيسيين هما العملاء الأفراد، والعملاء من المؤسسات.

· صيف يختلف العملاء الأفراد عن العملاء الموسيين؟

قطاع المؤسسات Business Customers	Individual قطاع الأقراد Consumers	المعيار
معقدة نسبيا	بسيطة نسبيا	الحاجات
محدودة	ڪ ييرة	alue ¹ 81
متمركزة جغرافيا	مئتشرة جغرافيا	الموقع الجغرابية
كبيرة نسبيا	صغيرة نسبيا	حجم المعاملات
السرعة – الكفاءة – الدقة	السرعة –المعاملة الودية	متطلبات
		الخدمة
يتم غالبا تكييفها حسب	نمطية وموحدة	طبيعة المنتجات
الاحتياج		
ڪبيرة	منخفضة	نسبة المخاطرة
		على العائب
شخصية في المقام الأول	غير شخصية في المقام الأول	الاتصالات
متوسطة نسبيا	مرتفعة نسبيا	الحساسية
		تلأسمان

مزایا تصنیف المملاء:

- تصميم الفعال لبرامج الخدمة.
- استخدام مداخل التأثير الملائمة لكل قطاع.
- استكشاف الفرص الناشئة عن تغيرات الاحتياجات للخدمة.
 - تحديد أولويات برامج التحسين في الخدمة.
 - تنمية الولاء والانتماء للمؤسسة.

قاعدة 20/20 وتقسيم العملاء:

- تشير إثي أن:
- 80٪ من أعمالك أرباحك تأتى من 20٪ من عملائك.
 80٪ من المشكلات بتسبب فيها 20٪ من العملاء.
 - 80٪ من وقت العمل بخصص تـ 20٪ من المهام.

كيف يمكنك توظيف هذه القاعدة ﴿ مجال تحليل عملاءك؟

- يفيد تحليل العملاء في التعرف على:
 - العملاء الأكثر أهمية للنشاط.
- العملاء الذين يحتاجون خدمات محددة.
- العملاء ذوى البصياسية لستوى الخدمة.
- الغرض من هذا التصنيف هو الاستمرار في تقديم خدمة متميزة وجيدة للجميع من خلال فهم السمات والعواقع الخاصة بكل فئة واستغدام الأسائيب الملائمة للتمامل معها.

أهمية العملاء للمنظمات؛

- العميل هو البرر الوحيد لوجود المؤسسة.
- العميل هو الأساس في خلق الفرص الوظيفية وفرص الترقية.
- · إشباع حاجات العميل هي الوسيلة لتحقيق الربح والنمو والاستفرار.
 - نمطية الخدمات وصعوبة تمييزها.
 - تشبع الأسواق وكثافة المنافسة.
 - التهوص بالسئولية الاجتماعية للمؤسسة.
 - تأمين الدعم المادي والمعنوي للمنظمة العامة.

من إرضاء الإدارة إلى إرضاء العميل

يكمن التمييزيين نوعيس من توجهات المؤسسات في واقعنا الحالي نحو
 أهمية العملاء:

المؤسسات الموجهة بإسماد المدير، (التموذج الأول)

- المؤسسات الموجهة بإسماد العميل، (النموذج الثاني)

خصائص المنظمات الموجهة الإرضاء العميل:

- العملاء الصدر الرئيسي لأفكار التطوير والتحسين.
- أساس التقييم هو إرضاء العميل وليس الأهداف الداخلية.
- التدريب يركز على المهارات الشخصية بالإضافة إلى المهارات الفنية.
 - العمل الجماعي من أجل تحقيق الأداء المتمير.
 - المشاركة في التخاذ المقرار في كافة المستويات.
 - الترقية وفقا للجدارة وليس الأقدمية.
- التوازن بين حاجات وتوقعات كل من العميل الخارجي والعميل الداخلي.
 - ثقافة تنظيمية ودعم إداري مستمر.

أذا يفضل العملاء التمامل مع منظمات دون غيرها ؟

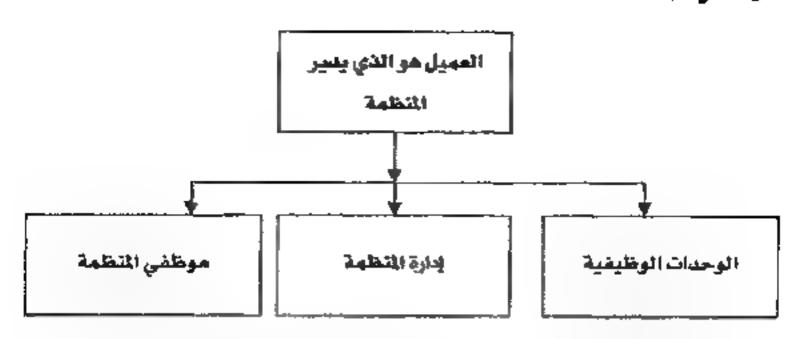
- هنباك قاعدتين رئيسيتين تحرك النباس في انجباه التعامل منع منظمة دون غيرها وهي:
 - أولا: تلبية احتياجات العميل ومقابلة توقعاته
 ثانيا: ما يحرك الشراء هو منافع الخدمة وليس ملامحها

أولاه تلبية احتياجات المميل ومقابلة توقعاته

- ماذا بريده العميل على وجه التحديد......
- ماذا پؤدي الفشل في إدراك حقيقة ما يحتاجه العميل.
 - مثال: زبون البنك
 زبون المطعم

ثانيا؛ ما يحرك الشراء هو مناقع الخدمة وليس ملامحها

- أن الذي يحرك رغبة الزيائن لتفضيل منتج أو خدمة معينة ليس ما يتمتع به
 المنتج من سمات أو ملامح Features ولكن ما يمكن الحصول عليه من
 منافع Benefits.
 - مثال: السيارة.
 - كيف يمكن التعرف على حاجات المملاء؟
 - تحليل الماملات.
 - الحوار والمناقشة.
 - السؤال الياشر للعميل،
 - العميل يدير النظمة فلسفة القرن الحادي والعشرين
- "العميل دائما على حق"، وهذا يعنى أن إرادة العميل يحب أن تسبق إرادة العميل يحب أن تسبق إرادة الغميل يحب أن تسبق إرادة المؤسسة، وأنه لا يجب اتخاذ أي قرار أو تبنى أي سياسة دون استكشاف رد فعل العميل و هل هو راض يرغب بهنه الخدمة أم لا.



سبعة مبادئ للمؤسسات الثوجهة الإسماد وخدمة الحملاء (الزيائن):

- 1. تشكيل رؤية المنظمة لتدور حول العلاقة مع العميل،
 - 2. الاستماع الجيد لكل ما يقوله العميل.
 - 3. التعلم من تجارب المنظمات الناجحة.
- توفير الحرية للعاملين في خدمة المملاء وترك العنان الإبداعاتهم.
 - 5. تحمليم معوقات كسب رضاء العميل، من قرارات وقبود إدارية.
 - 6. القياس والاستطلاع المتواصل لأراء المميل.
 - 7. تحويل الأقوال إلى أفعال.

المطلب الثاني منهوم خدمة الحملاء وآثاره على المنظمات.

مفهوم خدمة العمازء:

- خدمة العملاء: هي مجموعة الأنشطة والتصرفات التي تستهدف تحقيق رضاء العملاء عن معاملاتهم مع المؤسسة وتنمية ولائهم لها.
 - أي كل ما تقوم به المؤسسة أو تمتنع عنه من أجل مصلحة العميل.

عناصر خدمة العمالاء:

- العنصر المادي: ويتعلق بالبيئة التي تقدم فيها الخدمة مثل:
- تصميمات المباني، مستوى التكنولوجيا المستخدمة، مظهر العاملين
- العنصر المعنوي أو السلوكي: ويتعلق بالأسلوب أو الطريقة التي تقدم بها
 الخدمة مثل:
 - المعاملة الودية، حسن الإنصات، إظهار الاهتمام. الاستجابة، التعاطف
- الصورة النعنية للمنظمة: وتتعلق بالانطباعات التي يكونها العمالاء عن سمعة المنظمة وتاريخها وسياساتها.

على من تقع مسئولية خدمة الممازء؟

خدمة العملاء مسئولية الجميع.

" كيف نجعل خدمة العملاء مسئولية الجميع؟

القيام بتنقيف العاملين بالمنظمة عن منطلبات واحتياجات العملاء. تـدريب أغـراد المنظمـة علـى العسلوكيات والانجاهـات الايجابيـة الواجـب مراعاتها مع العملاء. استخدام قائمة للمراجعة والمراقبة للتعارف على مدى الالتازام بتطبياق الفلسفة الصحيحة لخدمة العملاء وسلوكياتها.

تقييم مستوى العمل من خلال الأداء الشامل لجميع الإدارات والأقسام وليس كل على حده.

التبادل المستمر للمعلومات بين جميع الإدارات والأقسام ذات العلاقة بخدمة العميل.

- تمكين العاملين مين الاهتمام بالعملاء بشكل مباشر مين خيلال مينجهم
 المبلاحيات اللازمة لحل مشكلات العملاء بصفة فورية.
- الإدخال المستمر للتعديلات على الإجراءات والخطط في ضوء آراء ومقترحات العملاء، والموظفين.

كيف يحكم العميل على مستوى الخدمة?

- الاعتمادية.
- الاستجابة.
 - الجدارة.
- إمكانية الوصول.
 - الضمان،
 - العنصرالمادي،

1. الاعتمادية:

القدرة على تأدية الخلصة وفقهاً للوعبود التي منحتها المؤسسة للعملاء وكذلك حصول العميل على نفس مستوى الخدمة مهما تغيرت الظروف.

مثال: حققت شركة MacDonald's مكانتها في سوق الوجبات السريعة
 من خلال وعدها الشهير بالحصول على نفس مستوى الخدمة في أي فرع من فروعها في أي مكان في العالم.

2. الاستجابة:

تعكسس الاستعداد والرغبة الدائمة في تقديم الخدمة، ومن مؤشرات
 الاستجادة:

سرعة إنهاء الماملة.

- أثرد على الاستفسارات والأسئلة.
 - عدم الانشغال بأمور أخرى.
- تعدد منافد الحصول على الخدمة.
 - ملاءمة أوقات تقديم الخدمة.

3. الجدارة:

- امتلاك العاملين بالمؤسسة الهارات اللازمة لإنجاز الأعمال، وأن تتوافر ثديهم
 كافة المعلومات عن المنتجات والسياسات البيعية والبدائل.
- مثبال: حققت سلسلة فنبادق Martiott شهرة واسمة في مجبال الخدمية الفندقية بسبب خبراتها في استقطاب وتوظيف أفضل الكفياءات في مجبال خدمة العملاء.

4. إمكانية الوصول:

يفضل العملاء عادة التعامل مع المؤسسات التي يسهل الحصول على الخدمة
 منها أو التعامل معها. وتفسر سهولة التعامل في الخدمة بعدة مؤشرات منها:

إمكانية وسرعة الاتصال الشخصي.

سهولة الاتصال التليفوني.

ملاءمة ساعات العمل.

ملاءمة المواقع.

وجود أماكن انتظار السيارات.

5. الضمان:

- الصبمان هو الترام تأخذه المنظمة على نفسها باستبدال المنتج فورا أو برد
 القيمة التي دفعها العميل في حالة وجود أي عبب به أو في حالة عدم رضاء
 العميل عن آداءه، ويأخذ الضمان أشكالاً كثيرة منها:
 - سهولة استخدام المنتج
 - الحصول على النفعة المتوقعة
 - عدم التعرض لخاطر عند استخدام المنتج
 - خلو المنتج من العبوب الفنية
- مثال: شركة Xerox تقدم صمان الرضاء المطلق والذي يعطي للعميل
 الحق في استرداد أمواله متى شعر بأن أداء المنتج الذي اشتراه لا يرقى إلى
 توقعاته، حتى ولو لم تكن هناك أي عيوب فنية به

6. العنصر المادي:

- وقصد به البيئة المادية لتلقي الخدمة والمتمثلة في المطهر الخارجي للمنظمة والتصميم السداخلي ونظافة منافث الخدمة والقاصات ومظهر العاملين ومستوى التكنولوجيا، والتي تعطى انطباعات في مجملها عن عراقة الكان، وتستمد الأبعاد المادية أهميتها من اعتبارين هما:
 - أنها تعطى مؤشرات عن طبيعة وجودة الخدمة القدمة.
 - أنها تؤثر فعليا على جودة الخدمة بشكل مباشر.

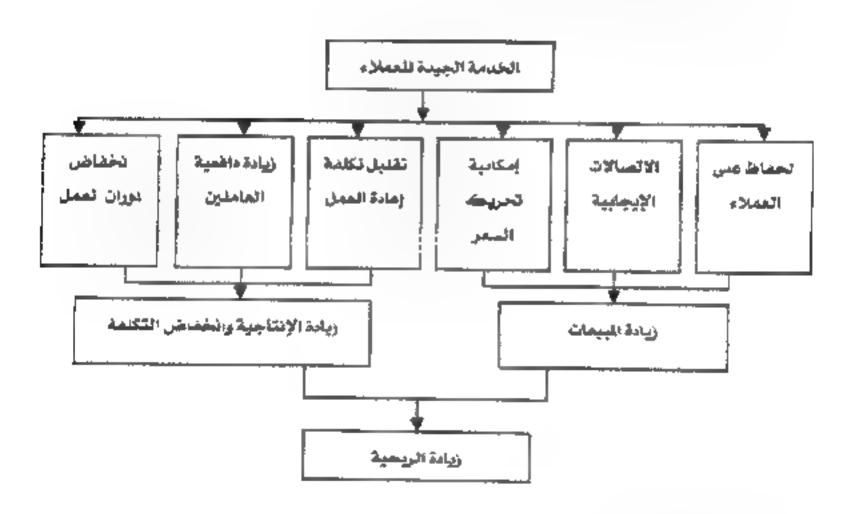
آثار خدمة العملاء على منظمات الأعمال:

أثار الخدمة الجيدة للعملاء على المنظمات

أولا: ريادة البيعات من خلال الحفاظ على العملاء وكسب ولائهم

- ثانيا: تخفيض التكاليف
- ثانثا: الزيد من الحرية في تصعير المنتجات
- رابعا: خدمة العملاء الجيدة تساهم في جذب والحفاظ على الكفاءات

آثار الخدمة الجيدة للعملاء:



١٢١ (الخدمة السيئة للعملاء على المنظمات:

- استنزاف وقت العمل: تصحیح الأخطاء،
 التأثیر السلبی علی بیع المنتجات / الخدمات الأخری،
 - ارتفاع تكلفة التسويق.
 - ارتضاع معدل دوران العمالة.
 - ضعف القدرة على جذب عملاء جند.

القصل الكاسع 🔶

- · تهديد المكانة السوقية نتيجة للسمعة السلبية.
 - الحفاض الأرباح.

السمات الواجب توافرها في مقدم الخدمة الناجح:

- الإنام بالمنتجات والخدمات.
 - الثقة والاعتداد بالنفس.
 - المظهرالمهني،
- القدرة على الإقتاع والتأثير.
- التوازن النفسى والعاطفى.
 - الصدق والأمانة.
 - حسن الإنصاب.
- الحماس والداهمية للعمل.
- الناكاء والقدرة على التصرف.
 - الصبر وضبط النفس.
 - الإبداع والابتكار.
 - العلاقات الشخصية.
 - الرونة والقدرة على التكيف.
 - احترام العملاء.
 - الولاء والانتماء

1

المطلب الثالث الاتجاهات الإيجابية والنجاح في خدمة العملاء



الإدارة الذاتية ودورها في تحقيق الخدمة المتميزة:

- بالحديث الناتي talk self: نوعية الحوار الذي يجريه موظف الخدمة مع
 نفسه حول ما يشعر به تجاه الرؤساء والزملاء وكافة الأطراف الذين يتعامل
 معهم في محيط الوظيفة.
 - أمثلة الحديث الذاتي السلبي:

تبدو حالتي المزاجية سيئة اليوم ...

أرى أن الأمور لا تصير اليوم على ما يرام

هؤلاء المملاء لا يمكن إرضائهم مهما فعلت..

كان من الأفضل لي أن أتغيب عن العمل..

اتق شر من أحسنت إليه

أمثلة على الحديث الذاتي الإيجابي:

هنا اليوم يبدو من الأيام السعيدة بالنسبة لي

أشعر بالتفاؤل والرغبة في عمل شئ جديد

باستطاعتي حل أي مشكلة قد يثيرها العملاء

إن رضاء العميل يعنى رضائي علا المقام الأول

أن المبرر الوحيد للوظيفة هو خدمة العميل

المارسات الناتجة عن الالتجاهات السلبية وسوء الإدارة الذاتي:

- اللامبالاة: قيام بعض الموظفين الدنين يحتكون بالعملاء بعدم الاكتراث
 بالعميل وتجاهله
- الألية والبرود: دوران سلوكيات الموظف حول متطلبات الوظيفة وليس متطلبات خدمة العميل مما يؤدي إلى فتور المعاملة وخلوها من مشاعر الود والاحترام.
- التسويف: يعني تخفى مقدم الخدمة خلف الإجراءات والسياسات واللوائح
 لكى يماطل في خدمة العميل: نظرا لتكاسله.
- السلبية والتقاعس: هي عدم وجود روح البادرة لدى الموظف أو الرغبة في
 الانجاز، وتكاسله عن العمل إلا إذا طلب منه.

التمييز: اختلاف نظرة الموظف للعميل و سلوكياته أثناء تفديم الخدمة، بناءاً على عدة اعتبارات مثل ديانة العميل أو جنسيته أو جنسيته...الخ التحقير: هو قيام الموظف بالتقليل من شأن العميل ومعاملته بازدراء

التخلص من الاتجاهات السلبية وسوء الإدارة الداتية.

- تخلص من الحديث الدائي السلبي.
- تجنب التفاعل السلبي مع غضب العماري.
- تعامل بشك فعال مع الضفوط الوظيفية.
- درّب بفس على عدم استخدام الكلمات السلبية.

التعامل مع الانجاهات السلبية للزملاء في العمل:

يتطلب التعامل مع الانجاهات السلبية للزملاء ما يلي:

- تجنب الأفراد دوى الاتجاهات السلبية وذلك بأن بناى عن الشاركة في احاديثهم أو الجلوس معهم.
 - وضع معدلات أو مستويات ذاتية للأداء.
 - التماس القدوة في التصرفات.
 - تجنب اختلاق الأعدار وإلقاء اللوم على المنظمة أو على قلة مواردها.



الفصل العاشر

إدارة خدمة العملاء (الزبائن)



الفصل العاشر إدارة خلمة العملاء(الزبائن) المطلب الأول: إدارة توقعات العملاء

التوقعات الميار الأساسي تقياس جودة الخدمة.

- جودة الخدمة: معيار لدرجة التطابق بين الأداء المعلي للخدمة وتوقعات
 العملاء لها.
- جودة الخدمة = إدراك العميل للأداء الفعلي توقعات العميل لمستوى الأداء.
- الخدمة العادية: وهي تلك التي تتحقق عندما يتساوي إدراك العميل الأداء
 الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.
- الخدمة الرديثة: وهي تلبك التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمية عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
- الخدمة المتميزة: وهي تلك التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي
 للخدمة توقعات العملاء بالنسبة لها.

بعض نماذج توقعات العملاء في مجالات مختلفة من الأهمال:

- لِيُ الْطَاعِمِ.
- يامتاجرالتجزئة،
- في مجال الخدمات المصرفية.

كيف يبنى العملاء توقعاتهم للخدمة؟

أولا: مستويات توقعات العملاء،

ثانيا: العوامل التي تشكل توقعات العملاء.

مستويات توقعات العملاء

- مستوى الخدمة المرغوبة: يعكس هذا المستوى من الخدمة ما يتمنى العميل
 الحصول عليه.
- مستوى الخدمة أو الملائمة: يعكس هذا المستوى من الخدمة ما ينظر إليه
 العميل على أنه مقبول.
- منطقة التسامح: وهي المدى أو النطاق من الأداء الذي قد لا يسبب إزعاج
 للعميل، أو يقوده إلى الحكم على مستوى الخدمة دأنها غير مقبولة أو رديئة.

العوامل التي تشكل توقعات العملاء

- الوعود الصريحة عن الخدمة،
- الوعود الضمنية أو غير المباشرة.
- الخبرة السابقة في التعامل مع المنظمة أو منتجاتها،
- الخبرة السابقة في التعامل مع منظمات أخرى تقدم نفس الخدمات.
 - الظروف المؤقتة للمنظمة والعوامل الموقفية.

تحقیق توقعات العملاء وتأثیر ذلحک علی المنظمات:

أولا: أذاء الخدمة على الوجه الصحيح من المرة الأولى.

- ثانيا: التأكد من أن الوعود تعكس الحقيقة.
 - ثالثا: الاتصالات الستمرة مع العملاء.
 - رابعا: سرعة حل الشكلات.

خامسا: إجراء البحوث والدراسات النبورية.

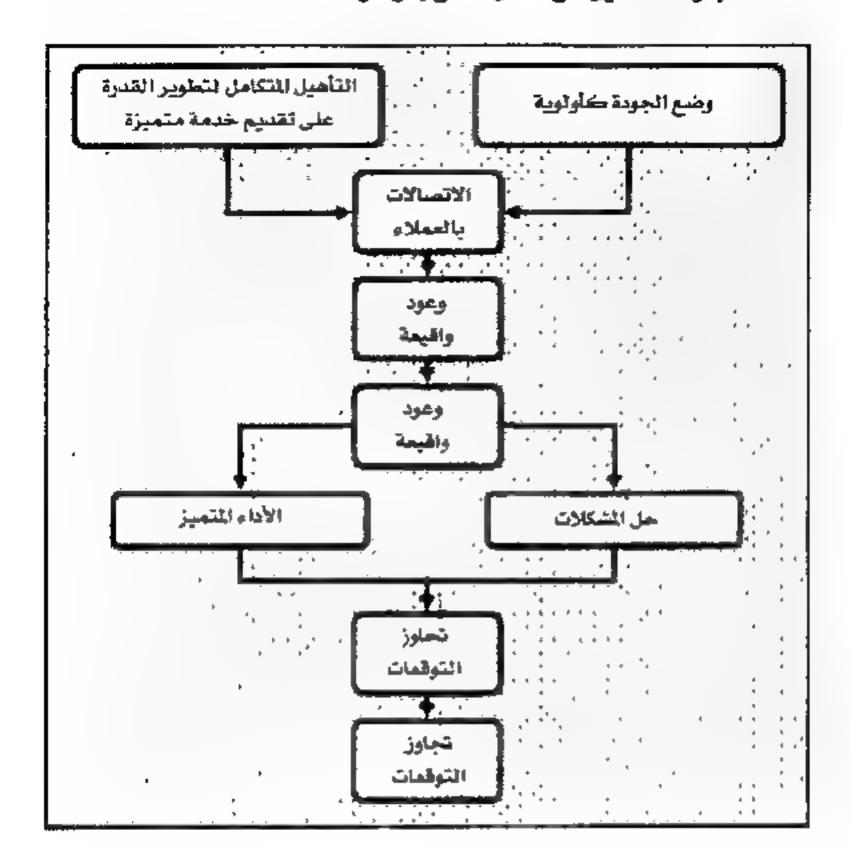
الأثار السلبية للفشل إلا تحقيق توقعات العمالاء:

النتيجة السلبية للفشل في تحقيق توقعات العمالاء هي عقدان ولائهم وبالتالي تحولهم للمنافسين، وما يترتب على ذلحك من سلسلة من السلبيات التى تصل في النهاية إلى انخفاض أو حتى انعدام محدلات الربحية للمنظمة.

الأثار الإيجابية ثلنجاح في تحقيق أو تجاوز توقعات العملاء،

- إن الأثير الإيجابي الرئيسي لحسن إدارة وتجاوز توقعات العمالاء للخدمة،
 والذي ينتج عنه ويتفرع منه جميع الفوائد التي تنعكس على المنظمة، هو
 الحصول على رضاء وولاء العمالاء،
 - توجد العديد من الفوائد الفرعية التي تنتج عن كسب ولاء العملاء ومنها:
 - تحقيق الاستقرار علا الميمات كنتيجة للحفاظ على العملاء الحاليين.
 - زيادة البيعات كنتيجة لقيام العملاء الراضين بالترويج للمنظمة.
 - حذب عملاء جدد، وخفص التكاليف.

حكسب ولاء المميل من خلال حسن إدارة توقعاته:



المطلب الثالي إدارة شكاوي العملاء

طبيعة شكوى العملاء وأهميتها:

- الما يشكو العملاء؟
- أولاً: عدم تحقيق التوقعات
- ثانيا: ضعف الثقة أو المصداقية
- ثالثا: الحالة المُزاجِية للعميل أو المُوطَّف
 - رابعا: مقاومة العميل للتغيير
 - خامسا: اسیاب آخری مثل:
 - التميزين العملاء
- البطاء والتأخير في الحصول على الخدمة.
- الألية والنمطية وخلو الخدمة من الشاعر.
- تقص أو عدم توافر الملومات لدى العميل.
- عدم تحقق الإشباع المطلوب من المنتج أو الخدمة.
- تفوق المنافسين من حيث السعر أو المواصفات أو الخدمات.

اغلب المملاء لا يتقدمون بالشكوى؛

- عدم الثقة في اهتمام الإدارة بإزالة أسباب الشكوي.
 - عدم المرفة بكيفية التوجه بالشكوى.
- ... إدراك العميل أن الشكوى قد لا تبرر الوقت أو الجهود المُنفق،
 - سهولة التحول إلى مصادر بديلة.
 - الرغبة لا الانتقام أورد الفعل،

العملاء التتمرون هم الأفضل:

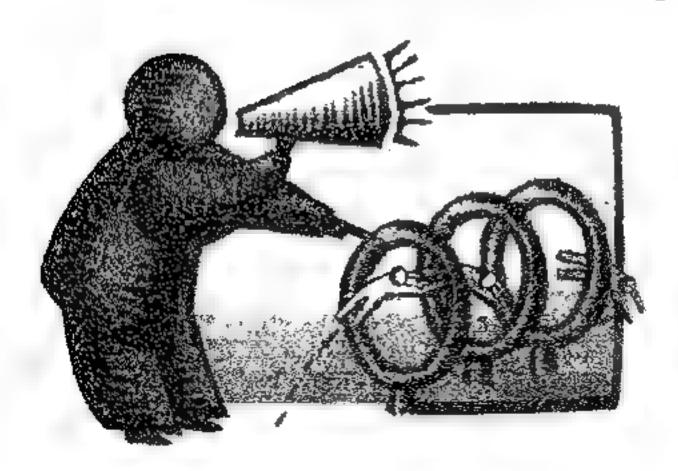
العملاء المتنامرون يمثلون أحد المصادر الهامة للتعرف على دواحي القصور ومجالات التحسين المكثة مما يساعد في تجنب فقدان العملاء.

اثتمامل مع شكاوي اثممالاء:

كيب يمكن تقليل شكاوي العملاء قدر الإمكان؟

- السعى الجاد للتعرف على توقعات العملاء،
- التحديد الجيد لجالات الشكاوي والدراسة التأنية لها.
 - 3. تطوير الإجراءات،
 - 4. تقديم الضمانات للعملاء.

سبع خطوات عملية للتصدي لشكاوي المملاء:



الخطوة الأولى	التعبير عن الاهتمام بالشكلة
الخطوة الثانية	حسن الإصفاء لتحقيق الفهم.
الخطوة الثالثة	تعرف على اثتوقعات.
الخطوة الرابعة	التأكد من فهم ما يحتاجه العميل.
الخطوة الخامسة	حدد بدائل حل المشكلة.
الخطوة السادسة	تطبيق الإجراءات المختارة ومتابعة الإيجاز.
الخطوة السايعة	متابعة رصاء العميل.

القواعد السلوكية ثلتمامل سع شكاوي المملاء:

- محاولة امتصاص غضب العميل وحسن الإلصات له.
 - الأعتدار عن حدوث المشكلة.
 - التركيز على ما يمكن عمله.
 - تجنب فهم الأمور بصفة شخصية.
 - منح العميل مميزات إضافية.
 - فهم الشكلة من منظور العميل،
 - الاستجابة الفورية.
 - مشاركة العميل في البحث عن الحلول.
 - عدم إلقاء اللوم على العميل،

ماذا تفعل المنظمات حتى تدير شكاوى العملاء بفاعلية؟

- انشاء أنطمة داخلية تتعلق بإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء.
 التحليل المستمر لشكاوى العملاء ومصادرها ومدى التقدم في المعالجة.
- - حث العملاء على سرعة الإبلاغ عن ما قد يعنرضهم من مشكلات.

- تعريف العملاء بأساليب وقنوات الاتصال عند وجود مشكلة.
- تسريب العاملين على فنون الإنصات لشكاوي العملاء والرد عليها.

 متابعة شكاوي العملاء للتأمك من اتخاد التصرفات المناسبة بشأنها.

 توفير مزيد من السلطات والصلاحيات للعامين في مجال حل الشكلات.

 التأمك من رضاء العملاء عن الأساليب الستخدمة في حل مشكلاتهم.

تذكرهنه الوصايا النهبية:

- عادة ما يحكم علينا العملاء في ضبوء الطريقة التي تعاليج بها مشاكلهم،
 فهم يتوقعون أن نقدم لهم خدمة ممتازة ويمتبرون ذلك أمرا طبيعيا ... وكل ما يتنكرونه عادة هو ما تقوم به عندما يحدث خطأ في الخدمة المقدمة.
- يجب أن ننظر إلى حدوث الخطأ في الخدمة كحدث هام، فمن المفترض الا يحدث هذا الخطأ، وتنكر أن المشكلة سواء كانت صغيرة أم كبيرة هي قضية هامة من منظور العميل.
- أجعل من السهل على عملائك أن يظهروا عدم رضائهم عن الخدمة. قد يبدو ذلك آمر غير سار بالنسبة لك، إلا أنه عيد النهاية يمنحك الصرصة لإصلاح الأمور.

المطلب الثالث التعامل مع الاتماط الصعبة من العملام

لماذا قد تضجرمن العملاء؟

- أولاً: عدم الإدراك لحقيقة أساسية وهي أن الاختلاف بين البشر شيّ طبيعي.
- ثانيا. الخلط بين تكوينك وشخصيتك وكرامتك من ناحية وأهدافك عَ
 جذب العملاء أو تنمية النشاط من ناحية أخرى
- ثالثاً: القناعة الزائفة بأن الحكم على التميز ع التمامل مع الأخرين إنما يستند إلى القدرة على جذب العميل الإيجابي أو ذو الطباع العادية، والحقيقة بخلاف ذلحك تماما، حيث تبرز الهارة في المواقف التي يكون العميل ذو الطباع الحادة طرفا فيها.

تموذج Disc یا تصنیف العملاء:

- العميل المزهج أو كثير الطالب
- Demanding or Annoying Customer
- · العميل الأجتماعي

- Social Customer.

- العميل المتوازن أو المعتدل
- Balanced or Moderate Customer.
- العميل الشاكي

- Complaining Customer.

أولا: العميل المزعج أو كثير المثالب:

- صفاته:
- التحفظ في الحديث.

- التطلع الدائم 11 هو أفضل من الخدمات أو المنتجات أو أصلوب المامنة.
 - سرعة الشعور باللل.
 - لا يقبل التبريرات أو التفسيرات لأي خطأ أو قصور في الخدمة.
 - لا يحبون الدخول في التفاصيل.
 الشخصية القوية والشعور بالأهمية.



كيف نتعامل مع العملاء كثيري الطالب؟

- الوضوح والتحديد.
- الثقة بالنفس والهنية.
- سرعة الاستجابة وتجنب التفاصيل،
 - لبرة صوت واضحة وقوية،
 - عرض الحقائق بطريقة منطقية.
- تجنب الأسئلة غير المفيدة أو الشخصية.
 - تجنب الشرشرة والأحاديث الجانبية

ثانيا: العميل الاجتماعي أو المؤثر:

صفاته:

- التفاؤل والطموح
- سرعة الثقة في الأخرين
 عدم الإحساس بأهمية الوقت
 - الودودف، الشاعر
- صدق الالتزام
 تمضيل الأحاديث الجانبية أو الشخصية

كيف نتمامل مع العميل الاجتماعي؟

- القدرة على التعبير عن مشاعرك تجاههم
 - نبرة صوت مفعمة بالحيوية والحماس.
 - الاستخدام الجيد لحركة الجسم
 - الملاطفة والود يلا الماملة.
 - تقديم عروض مغرية ومشجعة.
- السؤال عن رأيهم الشخصي في أساليب وبدائل تقديم الخدمة.
 - المشاركة في الحديث عن أهدافهم وطموحاتهم.
 - عدم الإهمال أو ادعاء الانشغال بأمور أخرى.

ثالثاء العميل المتوازن أو العثدل

- صفاته،
- الهدوء وعسم الرغبة في التغيير.
 - البساطة وعدم التكلف.

- سعة الصدر وتقبل تبريرات الخطأ في الخدمة.
- الحساسية لأسلوب الماملة أو تقديم الخدمة.
 التركيز على النتائج دون الوسائل أو الأساليب.
 - الولاء ما تم تحدث مشكلات بارزة على الخدمة.

كيف تتعامل مع العميل المتوازن أو المتدل؟

- إظهار مشاعر الصداقة والود.
- الهدوء علا التصرفات والحماس علا الحديث.
- بساطة ثفة الجسم خاصة مثل نبرة الصوت وإشارات اليد.
 - الاعتدال في ردود الأفعال.
 - التجاوب والاستماع بصبر.
 - تقديم حلول منطقية ومقنعة.
 - استخدام الأدلة والضمانات،
 - منح الوقت الكافي للتفكير.
 - إبراز مشاعر التقدير والاهتمام.

رابعاء العميل الشاكي

• مىفاتە:

- التدقيق في التفاصيل،
- الشعور بالأهمية والحاجة للمعاملة الخاصة.
 - سرعة الفضب ورد القعل،
 - عدم إظهار التقدير للخدمة أو مقدمها.
 - التمسك بالرأي وضعف المرونة.
 - التهديد الدائم بالشكوى.
 - التمسك الشديد بالقواعد والإجراءات

كيف نتعامل مع العميل الشاكي ؟

- الإلم الكلية بالخدمة وفنون تقديمها.
 - الاستعداد الدائم للقيام بأي شيء.
 - كن حازما ولكن بأدب.
 - الوضوح والمباشرة في الحديث.
 - تسلح بالحقائق والمرفة الثامة.
 - إتاحة الفرصة له للتعبير عن رأيه،
- قلل من استخدام إشارات البدحتي لا تثيره.
 - استخدم الضمانات والشهادات والأدلة.

تموذج الأنماث الشائعة لتصنيف العملاء،

تصائح للتعامل الفعال مع الأنماث الصعبة من العملاء:

- تعرف على نمط سلوكك الشخصي حتى تنجح في التعامل مع الأخرين
- التظر إلى المملاء على أنهم متفردون ومحاولة فهم شخصية كل منهم
 - لا تنتقد المميل وتبحث عن أخطاءه
 - كن ودودا مهنيا في ذات الموقت

بعض الوصاية الذهبية:

يثوقف نجاحيك في تقيديم خدمة مثميازة لعملائك ليس فقط على النشخيص الصحيح لاحتياجات وتوقعات هؤلاء العمالاء. بل كذلك التمييز دين انماطهم السلوكية والشخصية واستخدام المداخل المناسبة للتعامل مع حكل فئة.

تلعب خبرتك العملية الدور الرئيسي في التحديد الصحيح لنوعية العميل.

استخدم مداخل مختلفة للتأثير في العملاء وتحقيق الأستجابة المرغوبة لديهم.

توجد معض المؤشرات والتي تعتبر بمثابة مضاتيح للحكم على نوعية العمبل وبالتالي الطريقة التي يجب استخدامها للتعامل معه مثل

- طريقة سير العميل أو خطواته في التحرك.
 - المطهر ونوعية الملابس التي يرتديها.
 - تعبيرات الوجه واليدين.
- اسلوب المخاطبة أو الحديث (اللهجة ونبرة الصوت).
- يجب عليك تغيير أصلوب تعاملك مع العميل الواحد باختلاف الظروف والأوقات والحالة المزاجية.
- حاول أن تفهم العميل قبل أن تبادر بالتعامل معه، حيث يساعد ذلك في التشخيص الصحيح لنوعية العميل ومن تم مداخل التعامل معه.

المطلب الرابع المتطلبات التنظيمية للتميز في خدمة العملاء

المتطلبات التنظيمية الرئيسية للتميز في خدمة العملاء،

الدرّام الإدارة بحودة خدمة العملاء بناء ثفافة تنظيمية تدعم خدمة العملاء إيحاد الرؤية التي تعكس أهمية العميل

العمل الجماعي وسيادة روح الصريق انتقاء واتوظيف أخصل الكفاءات وضع معايير للخدمة المتميزة وتوصيلها للعاملين

ما هي التطلبات التنظيمية لتحقيق التميز ﴿ الخدمة ٤

- أولا: إيجاد الرؤية التي تعكس أهمية العميل
 ثانيا: بناء ثقافة تنظيمية تدعم خدمة العملاء
 - ثالثا: النزام الإدارة بجودة خدمة العملاء
- رابعاً: وضع معايير للخدمة المتميزة وتوصيلها للعاملين
 - خامسا: انتقاء وتوظيف أفضل الكفاءات
 - سادساء العمل الجماعي وسيادة روح الفريق

أولاء إيجاد الرؤية التي تعكس أهمية العميل

- بصفة أساسية فإن الرؤية أو الرسالة يجب أن تتضمن:
 - تعريفا لطبيعة عمل المؤسسة
 - تحديد الأمواق أو الشرائح التي تخدمها

المبادئ والقيم التي تلتزم بها تجاه عملائها وموظفيها

- إن توافر الرؤية يساعد في تحقيق ما يلي:
 - توفير الإلهام لماملين للحاملين.
 - توفير إطار إرشادي لاتخاذ القرارات.
- تحقيق الالتزام بين العاملين في المنظمة.
- توحيد أراء المديرين والعاملين حول الاتجاهات المستقبلية ووضع المنظمة على المستقبلية ووضع المنظمة على المستقبل.
 - التهيئة للتعامل مع متغيرات وتحديات المستقبل.

ثانيا: بناء ثقافة تنظيمية تدعم خدمة العملاء

- توجد العديد من الأمثلة للشعارات التي تعكس ثقافة المنظمة مثل:
- "العميل دائما على حق" The Customer Is Always Right " -
 - "العميل هو النشاطة" The Customer is the Business
 - "العميل هو رئيسي" Boss "العميل هو رئيسي" -
 - "العميل هو الملك" The Customer is a king
 - لإيجاد مثل هده الثقافة الإيجابية فإن الأمريتطلب.
 - وجود معايير متفق عليها لجودة خدمة العملاء.
- استقطاب أفراد مؤهلين وقادرين على تحقيق تلك المايير.
 وجود تشجيع ودعم إداري للمقترحات والأراء بشأن تحسين مستويات الخدمة

ثالثاً: التزام الإدارة بجودة خدمة العملاء

يساعد وجود التزام إداري نحو خدمة العملاء في تحقيق المزايا التالية:

ترسيخ المصداقية لدى العاملين وإشعارهم بجدية الإدارة في تحويل فلسفة خدمة العملاء إلى واقع ملموس.

- · إيجاد البيئة المشجعة لتطبيق رؤية المنظمة وثقافتها المتعلقة بخدمة العملاء،
- المساعدة في تدعيم الثقة بين العاملين وتبادل وجهات النظر حول كيمية
 تحسين الخدمات القدمة للعملاء.

تشجيع العاملين على استنفاذ طاقاتهم وإعمال قدراتهم الكامنة لمساندة مبادرات تطوير الخدمة.

رابعاً؛ وضع معايير للخدمة المتميزة وتوصيلها للعاملين؛

تساعد عملية وضع معايير للخدمة المتميزة للعمالاء في تحويل الخصائص
 العامة للخدمة إلى إجراءات محددة قابلة للقياس.

خامسا: انتقام وتوطيف أهضل الكفاءات

إن مقدم الخدمة هو المنظمة، والمنظمة ما هي إلا مجموعة العاملين لديها،
 ولنذا فإن الإدارة يجب أن تكون حريصة على انتقاء وتوظيف أفضل العناصر
 التي سوف تقوم بالتعامل الفعلي مع العملاء

سادساء الممل الجماعي وسيادة روح القريق

- يمكن العمل الجماعي الموظفين من القيام بما يلى:
- تدعيم شعور الجماعة والاتجاهات الإيجابية نحو العملاء والنظمة والوظيفة
 ذاتها.

الاستجابة الطالب العمالاء الخاصة أو غير العادية بصورة أكثر فاعلية ويسرعة أكبر، حيث أن الموظف يستطيع أن يستعين بمن يريد لتحقيق دلك وهو واثق أنه سيجد العون أينما ووقتما طلبه.

التطوير والتحسين المستمرية مستويات الخدمة نتيجة لتناقل المعلومات والخبرات بين الموظفين ويعضهم البعض.

🍄 مواصفات فرق العمل الفعالة:

- وضوح الأهداف.
- المناخ غير الرسمي.
 - الشاركة.
- الاختلاف المتحضر والثقة والاحترام المتبادل.
 - القرارات الجماعية.
 - المشاركة القيادية.
 - تثمين الفروق الفردية.

الطنب الخامس تصميم وتطوير الخدمات القدمة الممالاء

أولا: التعرف على تفضيلات وتوقعات العملاء

- التعرف على توقعات العميل يمكننا من:
- تحديد الشكل الأمثل للخدمة والأساليب الملائمة لتقديمها.
- وضع المعايير لقياس جودة الخدمة والتمكن من الرقابة عليها.

ثانيا: تحديد الشكل الأمثل للخدمة ومعايير الرقابة عليها

- وضع معايير ثخدمة العملاء له العديد من القوائد أهمها:
 - ضمان الالتزام بتقديم مستويات جيدة من الخدمة مجاراة والتفوق على المتافسين.
 - المساعدة على معرفة أغضل الطرق الأداء الخدمة.
- إلى المسلم المقرصية التقيدير مبينويات أداء الخدمية، ومعرفية فيرص التطبوير والتحسين فيها.
 - المساعدة في رفع معنويات العاملين
- تمثل المعايير أداة للرقابة وتقييم الأداء الضردي والمؤسسي، فعملية الرقابة
 والتقييم لا يمكن القيام بها إلا بناءا على معايير يتم القياس على أساسها.
- هناك مجموعة من الاعتبارات التي يجب أخدها ﴿ الحسبان عند وضع معايير
 لخدمة المملاء حتى تتحقق لها الفاعلية وهي:
 - أن تكون مبنية على توقعات العملاء.
 - البساطة والوضوح.

القابلية للقياس.

- الموضوعية والقابلية للتطبيق.
 - قبول العاملين لها.
- اعتبارها جزءا من التوصيف الوظيفي وتقييمات الأداء.
 - المرونة،
 - العدالة، بمعنى خضوع الجميع لها.
- توجد أربعة طرق لتحميد المؤاصفات والمعايير وأهداف الخدمة، وهي:
 - أنْ يقوم المدير بتحديدها منفردا.
 - أن يقوم الموظف بتحديدها على أن يقرها المدير.
 - أن يتم تحديدها بالشاركة بين المدير والموظف.
- أن يتم تحديدها بالشاركة بينهم من خلال منظور العميل.

ثالثاً؛ الحصول على الملومات الارتدة لتقييم الخدمة وتطويرها

- ترجع أهمية الحصول على الملومات المرتدة إلى:
- معرفة درجة رضاء العملاء عن النظمة وخدماتها وأساليب التعامل معهم.
- توفير أساس للحوار المفتوح والبناء بين النظمة والعميل لقياس مجالات القوة والضعف في الخدمة.
- التعرف الدقيق والتشخيص الجيد الاحتياجات العملاء وتوقعاتهم الستويات
 الأداء للخدمة.
 - توفير مقياس لقراءة مجالات وقرص التطور المستقبلي.
- المساعدة في تصميم إستراتيجيات الإعلان والعلاقات العامة والبيع في ضوء
 المزايا التنافسية التي يتحدث عنها العملاء.
- وضع أساس موضوعي لقط وير وتحسيث أنظمــة التحفيــز وتقيــيم الأداء والتدريب.

الجوانب التي يتم قياسها من خلال العلومات المرتدة:

- البيئة المادية للخدمة.
 - اعتمادية الخدمة.
- استجابة مقدمي الخدمة ومدى جدارتهم.
 سلوكيات مقدمي الخدمة.
 - سبعة المنطقة.

خيف يمكن الحصول على الملومات المرتدة؟

استطلاعات الرأي.

- المجموعات الموجهة أو المركزة.
 - القابلات المعمقة.

اثحاجة إلى تصميم قاعدة لبيانات المملاء:

- تعتبر قاعدة البيانات بمثابة نطام شامل العلومات العميل بدء من العلومات
 الشخصية مثل السن والنوع والعنوان، وانتهاء بتاريخ معاملاته مع المنظمة
 من حيث القيمة وعدد المراث ومدى انتظام التعامل من عدمه
- وتمثل قاعدة بيانات العملاء الدعامة الأساسية لاتخاذ القرارات بشأن تقديم الخدمات الجديدة وتطوير الخدمات الحالية وتحسين المركز السوقي وتصميم الحملات الترويجية.



المطلب الصائص إدارة العنس البشري في مجال خدمة العملاء

البر تامج الفعَّال لإدارة المنصر البشري:

- يتضمن البرنامج الفعال لإدارة العنصر البشري في مجال خدمة العملاء
 خمسة عناصر أساسية هي:
 - استقطاب وتوطيف أقضل الكفاءات.
 - تنمية وتطوير قدرات ومهارات الماملين،
 - مكافأة وتحفيز الأداء المتميز.
 - التقييم العادل ثالاً داء.
 - الصيانة والحفاظ على العاملين

أولا: استقطاب وتوطيف أغضل الكفاءات



مواصفات الكفاءات المطلوبة:

- مهارات الاتصال.
- الرونة مع العميل.
- العرفة الوظيفية،
- الحماس والطاقة
 - الميادرة،
- الحسم وحسن التقدير.
 - المظهراللؤثر.
 - الأمانة والنزاهة،
- حسن التخطيط وإدارة الوقت،
 - القدرة على الإقناع والتأثير.
 - القدرة على العمل الجماعي.
 - الولاء والانتماء.
- القدرة على حل مشكلات العملاء.
 إيجاد والمحافظة على الصورة المهتية.
- الإلام بالمنظمة والسوق وبيئة الأعمال التي تنتمي إليها.
 - القدرة على تطبيق المهارات والمعرفة الفنية.
 - القدرة على تحمل الضغوط الوظيفية.
 - اليقظة الدمنية واللياقة البدنية.

السلوكيات المطور وجودها في الكوادر التي يثم توظيفها:

- اللامبالاة.
- التسويف،
- الألية والبرود.
 - التحقير.

- السلبية والتقاعس،
- التمييز والعنصرية.
- القدرة على الإقناع والتأثير.

ثانيا: تنمية وتطوير القدرات والهارات:

يفيد التسريب عموما في تحقيق الزايا التالية:

- تقوية روح الفريق على مستوى الوحدات التنظيمية المختلفة.
 - تنمية وتطوير قدرات الماملين ومهاراتهم الوظيفية.
- تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو النظمة والعملاء والوظيفة ذاتها.
 - تمهم المديرين والموظفين الأدوارهم في تدعيم خدمة العمالاء.

نوعية البرامح التعريبية:

- برامج الإرشاد والتوجيه.
- برامج بناء الوعى بخدمة العملاء،
- البرامج الموجهة لتنمية مهارات محددة في مجال خدمة العملاء،
 - برامج خدمة العميل الداخلي،
 - برامج تنمية المهارات الضنية،

ثالثاً؛ تحفيز ومكافأة العاملين؛

- غاذا بتدئى مستوى أداء الخدمة 9
- فشل الموظف في فهم توقعات الإدارة أو العملاء لستويات الأداء المرغوبة.
- عدم وجود التقدير أو التعويض الكافي للجهد البنول في الوظيمة، مما بصيب
 الموظف بالإحباط،

قواعد تنمية الدافعية لدى العاملين:

من القواعد التي ثبثت فعاثيتها في تنمية الدافعية لدى العاملين ما يلي:

- تحقيق التوافق الوظيفي.
- فهم الاختلافات بين العاملين.
 - وضع أهداف قابلة للتحقيق.
 - ريط الكافأة بالأداء.
 - العدالة والموضوعية.
- الجمع بين الحوافر المادية والمعنوية.
- التعبير الصريح عن أنماط السلوك الرغوب.
 - الاستخدام المتقطع للحوافق.
 - الحصول على الحافز فور تحقيق الحيد.
 - استمراریة العلومات المرتدة.
- منح صلاحيات وتحميل المسئولية والشاركة في اتخاذ القرارات.
 - تحسين بيثة العمل:
 - الخدمات المنوحة للعاملين.
 - المشاركة في الملكية.
 - تشجيع جهود التطوير والتنمية الناتية.

رابعا: التقييم العادل والموضوعي للأداء:

- ترجع أهمية عملية تقييم الأداء العديد من الفوائد، أهمها:
 - التعرف على فرص التحسين في الأداء.
- تنظيم الكافآت والحوافر ومنحهم بناءا على اسس موضوعية.

تخطيط وتنمية السار الوظيفى للعاملين، واتخاذ قرارات الترقية والنقل
 بطريقة موضوعية.

تصحيح اخطأء تصميم الوظيفة.

تحسين عملية الاختيار والتعيين.

من يقوم بتقييم الأداء؟

- العملاء،
- الرؤساء،
- الزملاء.
- التقييم الذاتي،
 - شرموسين،

خامسا: الصيانة والحفاظ على اتعاملين المتميزين

توجد بعض الأساليب التي يمكن استحدامها للحفاظ على العاملين المتميزين
 وهي:

برامج الرعاية الطبية والتأمين الصحيء

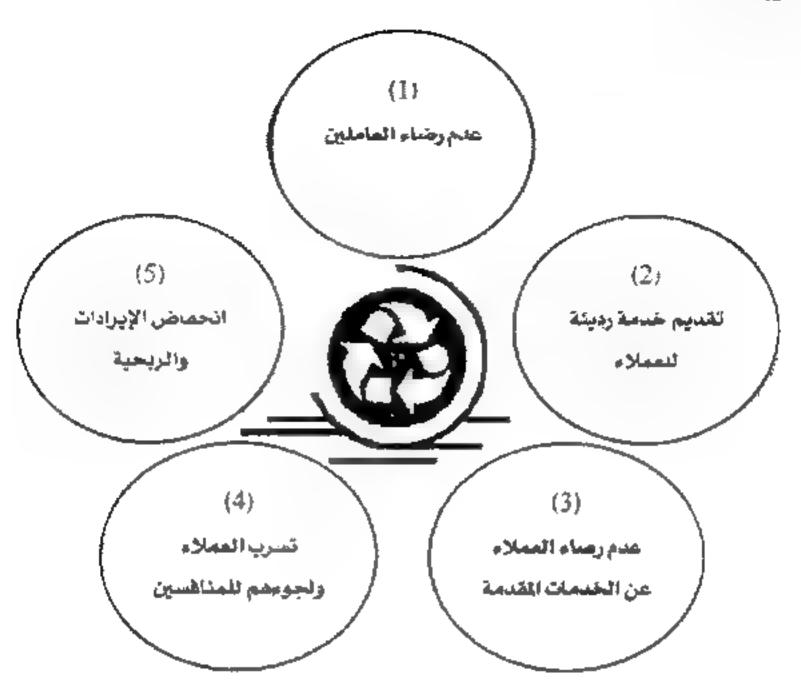
برامج الرعاية الاجتماعية وخدمات العاملين،
 برامج الاتصالات التنظيمية التي تساعد على تبادل ونقل المعلومات بعمورة افضل، وتساعد إيجاد درجة أكبر من الشفافية.

برامج تحسين بيئة العمل،

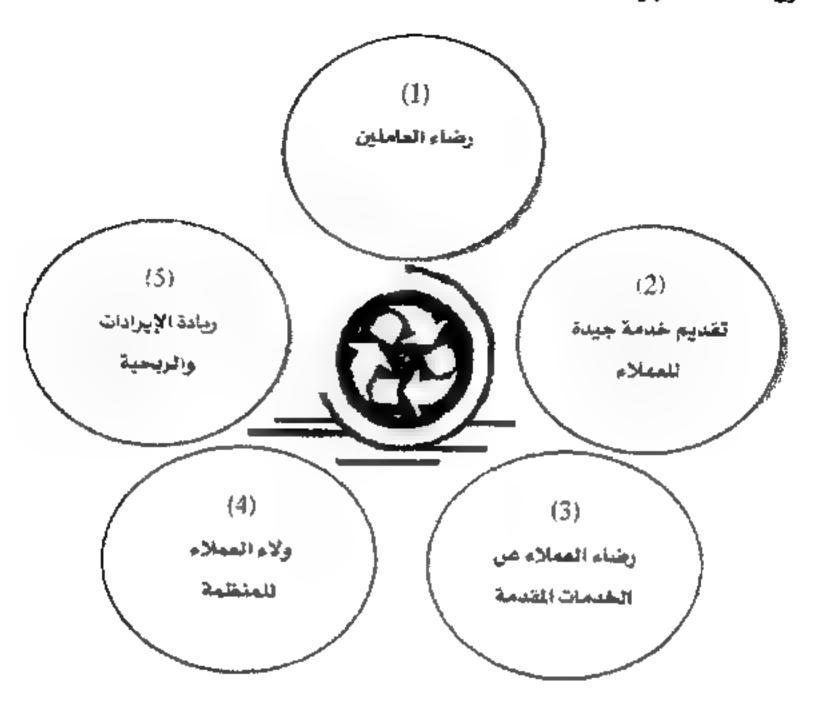
مرامج التطوير الوظيفي.

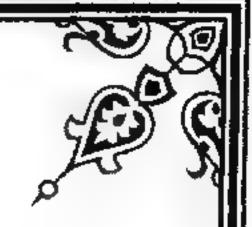
برامج التطوير والتدريب.

دورة الفشل ليا الخدمة:



هورة الخدمة الجيدة:





الفصل الحادثي عشر

مفاهيم سلوكية



الفصل الحادي عشر مفاهيم صلوكية

تعريف السلوك الإنسائي:

السلوك هو مجمل النشاط على الصعيدين الحركي والفندي، والذي يصدر عن الفرد (راء أي وضع أو موقف يواجهه ويدعوه إلى القيام بردّ فعل ما.

ويُطلبق السلوك على كلّ عمل يقوم به الضرد من الأعمال الجسمية الظاهرة والباطنة إلى العمليات الفيزيولوجية والنشاط العاطفي والعقلي.

وسلوك الإنسان استناداً لذلك هو جميع الأنشطة التي يقوم بها الإنسان (تنفس - دورة دموية - نبض الخ)، وهي ما نُطلق عليها الأنشطة العضوية الفيزيولوجية أو التفكير والإدراك والتخيل والإحساس والتنكر والنطق الخ، وهي الأنشطة العظلية: أمّا شعور الإنسان بالفرح أو الحزن، باللذة أم الأثم، والخوف والغضب والمقلق فهي ما تُدعى بالنشاطات الوجدانية والانفعالية.

وعلى صعيد واقع الحياة العلمية فإنَّ سلوك الإنسان يمثِّل وحدة واحدة لا يمكن تجزئتها.

أثواع السلولف:

السلوك الإنسائي إمّا أن يكون:

- سلوكاً طاهرياً، مُلاحَظ مباشرةً من قِبَل الأخرين ويدعى بالسلوك الموضوعي (كالدرامة والأكل والقيادة...).
- أو سلوكاً داخلهاً؛ غير ظاهر لا يمكن رؤيته لكن يُستدل عليه من خلال
 النتائج المتحققة عنه، ويدعى بالسلوك الثاني (فرح، غضب...).

وسواء أكان السلوك موضوعياً أم ذاتياً فهو إمّا أن يكون سلوكاً فطرياً أو مكتسباً.

أيصــاً هــُــاك تقسـيم آخـر للسـلوك مثــل السـلوك الشـعوري واللاشـعوري. والسلوك المرّضى والسلوك السّوي.

خصائص السلوك الإنسائي:

- إنّه نشاط يصدر عن دافع معين ولابد من أن يُثار بتأثير منبه معين، بحيث يؤدّي ذلك النّبه إلى قيام الإنسان بردود أفعال أو استجابات معينة.
- إنّه سلوك مسبّب اي ناتج من سبب ما، قد يكون جسمانياً او مادياً او معنوياً واجتماعياً وقد يكون معروف أو غير معروف.
- 3. إنه سلوك يهدف إلى غاية هي إرضاء دوافع الضرد. أي خفض ما يعانيه من ضيق وتوثر يثيره نشاط الدائع، وبالتالي لا يقف حتى يصل إلى غاية معينة يئتهى عند بلوغها، وقد يكون بعد سلسلة من المحاولات.
- 4. إنه سلوك اجتمساعي أي السلوك الهذي يسلكه المرء أو الفرد بالنسبة للمتطلّبات والستازمات الاجتماعية، أي أنّه ليس عشوائياً بل منظماً يخطسع لقواعد ومعايير تحدد ما يجب أن يكون عليه سلوك الأفراد علم المجتمع.
- 5. سلوك مستمر يقوم على أساس التفاعل الاجتماعي مع الأخرين، وإنّ قسماً عكبيراً منه يُكتسب عن طريق عملية النتعلَم، وإنّه أمّا يكون شعورياً أو لا شعورياً، فطرياً أو مكتسباً.

محدّدات (اسلوانه)

- 1. الوراثة والبيئة.
- 2، المنة والوظيفة.
- الطبقة الاجتماعية.
 - 4. الجماعات.
- 5. المستوى العلمي والثقاية للضرد والأسرة.

- 6. السكن والمجتمع المحلّى الذي يعيش فيه الأفراد.
- 7. حصارة المجتمع، والتي تعني المتقدات والأفكار والعادات والتقاليد.

" قواعد السلوك:

هي مجموعة الأوامر والنواحي التي يتمسّك بها أهراد المجتمع، وهي قواعد للحياة اليومية المستمدّة من التقاليد والتراث وضروريات الحياة علا المجتمع،

بمعنى آخر إنّ قواعد السلوك التي وضعها المجتمع تعدّ من الشروط اللازمة لاستمرار الحياة الاجتماعية، لأنّها تضمن مسايرة أفراد المجتمع للنظام الاجتماعي،

إنَّ الالتزام بقواعد السلوك وأدابه له مجموعة من الوظائف منها:

- إنّ قواعد السلوك هي الجهاز الأمر والناهي في المجتمع، ومهمته الضغط على
 كلّ عضو في المجتمع فتحدّد الكثير من مظاهر سلوكه الاجتماعي.
 - تعمل آداب السلوك على إدماح المرد في المجموع.
 - 3. ثُمِنًا قواعد وإداب السلوك الوسيلة الناجحة لتحقيق التضامن الاجتماعي،
- 4. تبأتي أهمية قواعد السلوك من كونها قادرة على أن توجّه الأحكام الـتي يُطلقها الأفراد بحيث تكون متوافقة مع النظام الاجتماعي، ويدونها يصبح وصول الفرد إلى أي قرار أمراً صعباً ويتخبّط الفرد بلا سلوكه.

🌣 الدواهع:

تعریف الدافع:

هو مجموعة العمليات الذي نقرر اختيار الكائنات الحية والأفراد بشكل خاص لأيّ من البدائل المختلفة والمتعددة الذي على القرد أن يختار من بينها، كما يعبّر عن رغبة الفرد للقيام بعمل معبّن في وقت محدد، وبالتالي هو حالة داخلية جسمية أو نفسية توجّه السلوك وتوصله إلى غاية معبّنة.

أنواع النواقع:

- عضوية (كالجوع، والعطش) أو دواقع تفسية اجتماعية مكتسبة عن طريق التعلّم والتنشئة (كالحاجة إلى الاحترام والتقسير واحترام النات).
 - 2. أساسية كالحاجة إلى الأمن أو مشتقة فرعية.
 - مشتركة عامة أو فردية خاصة.
 - 4. شعورية أو لاشعورية.

بعض المسطلحات المتعلّقة بالدوافع:

- الباعث: هو موقف خمارجي مادي أو اجتماعي يستجيب له الدافع، مثال (الطعام باعث يستجيب له دافع الجوع، واثناء باعث يستجيب له دافع العطش).
- الرغبة: هي اصطلاح عام للشهيئة مصحوب بوعي واضح للوضوعها وهدفها، أي
 إدراك الغرض المستهدف، وبالتالي فهي قصدية على الدوام وتنطلق من وعي
 لا يشويه الإبهام.
- الحاجة: هي التقص أو الحرمان، وتظهر الحاجات عندما يتحقق عدم توازن عضوي أو نفسى معين.
- الهدف: هو ما يُشبع الدافع وإليه يتّجه السلوك، ويكون بالمادة شيئاً خارجياً،
 أما الغرض فهو ما يحدُده الفرد بيلاً عقله وتفكيره من غايبات، يعتمد أو يقرر الوصول إليها أو الابتعاد عنها.

الانجاه، هو الاستجابة المُكتسبة والانفعائية لنبِّه معيِّن، وهي استجابة ثابتة إلى حدَّ ما، تشتمل على توقّع تجرية ما والاستعداد لاستجابة معيّنة دوماً،

🌣 المثيرات والاستجابات:

تعريف المثير: هو العامل الدي يودي إلى إحداث تأثير ما على الصعيد الحركي أو الكيميائي في كلّ ما من الحركي أو الكيميائي في كلّ ما من شأنه أن يُحدث تغيّراً في نشاط الكائن الحيّ أو في مضمون الخبرة الشعورية. تعريف الاستجابة: فهي تغيّر مستتر أو ظاهر يطرأ على الفدد أو العصلات لدى الكائن الحي بالنسبة لوضع يجابهه، وينعكس على السلوك نتيجة لتنبيه معين.

التكيف والتوافق الاجتماعي:

- التكيف، هو محاولات الضرد لتحقيق نوع من العلاقات الثابتة مع بيئة ما، أي إنّه يشير إلى حدوث تغيّر عضوي في شكل الجسم أو وظيفته، بحيث يصبح قادراً على البقاء والاستمرار.
- أمّا التوافق: فيُستخدَم للدلائة على التوافق الذي يطرا على حياة الضرد،
 وعلى صعيد النتيجة أي التطوّر الدي ينتهي إليه الضرد أو الجماعة في قبولهم
 للقوى الاجتماعية والإذعان لتطلّباتها أو مسايرتها.

🍄 الإدراك)

هو عملية عقلية تعمل على التمييز والتفسير وتصنيف المثيرات، سواء كانت
خارجية أو داخلية، ويُقال للإدراك أنه إدراك حسي عندما يقوم المرد بتفسير
أو تصنيف ما يرى وما يسمع أو يشم أو يشعر به، وتتغيّر هذه التفسيرات
الأولية بالتعلم،

🤏 الإحساس:

هـ و الحالـة الشـعورية الـتي تنشـاً عـن تـاثر الأطـراف العصـبية بمنبـ مـ (الإحساس هو ظاهرة أوّلية أمّا الإدراك ظاهرة نفسية مركبة).

هناك المديد من الموامل التي تؤثّر علا أنماط الإدراك:

- التركيب الفيزيولوجي للفرد كالنكاء.
 - 2. البيئة المادية والاجتماعية للقرد.
 - 3. الحاجات والخبرات المتراكمة للفرد.
- 4. عوامل أخرى كالضغوط أو نوع الوظيفة والستوى الإداري للوطيفة.

التعلم:

يتضمّن كلّ ما يكتسبه الضرد من معارف وأفكار وعادات وتقاليد وعواطف وميول، سواء أتمّ هذا الأكتساب بشكل مقصود أو غير مقصود، ويالتالي فإنّ إيّ تغيّر في السلوك يحصل نتيجة للخبرات والتجارب.

شروط التعلّم:

- 1. النضيج.
- 2. الداهمية، ولها ثلاثة وظائف في عملية التعلُّم؛
 - أ. تحوّل الدوافع سلومكاً حماسياً.
 - ب. تمارس الدوافع وظيفة انتقائية.
- ح. الدوافع توجّه السلوك من أجل الوصول إلى الغايات المنشودة.
 - الخبرات السابقة.
 - 4. الثواب والعقاب.

Personality الشخصية: 💠

موضوع الشخصية من الموضوعات الرئيسية على الممل الإداري بشكل عام وعمل البر وتوصولات وإدارة المراسم بشكل خاص..

مفهوم الشخصية:

توجد تعريفات عديدة الشخصية وذكر العالم (البورت Allpot) وجود أحكث رامن خمسين تعريفاً لها، فالشخصية هي التنظيم المتكامل الدينامي الحركي داخل الفرد للتنظيمات السيكولوجية التي تكشف سلوك الفرد بشكل يكون واضحاً للأخرين ولهم القدرة على تعيزه. وعرفها أخر بأنها السمات والخصائص الثابتة نسبياً التي تميز سلوك الشخص من غيره عما تهيز سلوك الأفراد المختلفين. وهناك من يرى أن الشخصية هي الأنماط المتوازنة لحد ما من التفكير والشعور والتصرف بشكل نموذجي لدى الفرد.

هكما أن الشخصية هي المجموع الكلي لأنماط السلوك الظاهرة والكامنة لدى الفرد التي تحدد بالبيئة والوراثة معاً.

وخلاصة القول فإن الشخصية هي عبارة عن مجموعة من الخصائص التي يتميّز بها فرد معيّن وائتى تحدّد مدى استعداده للتفاعل والسلوك.

أركان الشخصية:

- أ، التميُّرُ.
- 2، الحركيّة،
 - 3، الشمول،

الفصل العادي عشر 🔶

سمات الشخصية؛

هي مجموعة الخصال أو الصفات الشخصية التي تتمتّع بقدر من الدوام، والـتي تظهر من خـلال سلوك الفرد في المواقف الختلفة، وهي فعالبات نفسيّة انفعالية (المزاج – الانطواء – الانبساط).

وبالتالي يقسم الأفراد إلى ثلاث فنات:

- الفقة الايجابية مسلوك هذه الفقة إيجابي إلى تميل البحث عن الأصدقاء والسعي نحو تقديم الخدمات للآخرين ومساعدتهم والتعاون معهم، ويشعر الفرد بالإهذه الفقة بالرغية في أن يكون موضع اهتمام واعتزاز الأخرين.
- 2. الفئة النافرة: سلوك هذه الفئة يتصف بالعدوانية والمنافسة والرغبة القوية في السيطرة على الأخرين وتسخيرهم لتحقيق مصالحاً الناتية: أي انها تفتقر إلى المواقعف الإنسانية، ويبحث أفراد هذه الفئة عن تحقيق مصالحهم الشخصية قبل كل شيء.
- 3. الفئة السلبية: سلوك أفراد هذه الفئة يتسم بالانطواء والانعزال ويميلون إلى الابتعاد عن أجواء التفاعل الاجتماعي، وعدم الانتماء إلى المجاميع الإنسانية. هذه الفئة تتصف بالميل الأكيد نحو الاكتفاء اثنائي لحياتها.

المسادروالراجع

الراجع بالغة العربية،

- ا. د.محمد حافظ حجازي، إدارة المنظمات الفندقية، طيبة للنشر والتوزيع،
 الإسكندرية، مصر، 2004.
- سامي عبد القادر سعيد، الإشراف الداخلي في صناعة الفنادق، مجموعة النيل
 العربية: 2006.
- در منى فريد، على الإتيكيت الاجتماعي واللجلوماسي، دار اسامة المشرق الثقافي، عمان، الأردن، 2006
- 4. فادية على نجمو، التقنيات وفن الإتيكيت في المنشآت السياحية والفندقية،
 سلسلة دار الرضا، دمشق، 2002.
- محمد ريبيع محمد إبراهيم، فن الإدارة الفندقية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.
 - 6. كامل سرمك حسن، إدارة المراسم، دار البازوري، عمان، الإردن، 2008.
 - 7. محمد الشاذلي، أصول فن الخدمة الدار المصرية اللبنانية، 1992م.
 - احمد طلعت الشليشي، فن الخدمة الفندقية والمنشأت السياحية.
 - 9. التخطيط في الإدارة الطاعم- مهامها (دار المشير للنشر، 2002م
- 10. سامي عبد القادر سعيد، إدارة الحفالات والمؤتمرات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2004.
- أ. سامي عبد القادر سعيد، الخدمة الفندقية في المطاعم، مجموعة النيل العربية،
 القاهرة، 2004
- علاء يوسف كنّه، الموارد البشرية في المطاعم، دار وائل للنشر، عمان، الإردن، 2004.
 - 13. حسين أبو الشنب، فن الإتبكيت والبروتوكو، محاضرات لطلاب السياحة.
 - 14, يزن السفاريني، خدمات الطعام والشراب: دار البركة للنشر.

- 15. بينداء خليسل عنامر، القواعد العاملة في الإتيكيسة الاجتمداعي، مطبعة الأديب بغداد، 2002.
- فريال عبد الكريم محمود، فن التعامل الاجتماعي وتطبيقاته، دار سليمان،
 الموصل،1997م.
- 17. بشار عبد الهادي أمين البروتوكول والأتيكت الدولي، دار الخزرجي بغداد، 2000.
 - 18. أحمد حامد بس؛ السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، 1982.
- 19. حسن كأمل، البروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي، دار المستقبل العربي، بيروت،1987م.
- 20. د.مصطفى بوسف كالية: إدارة الأمن والسلامة الفندقية، دار رسلان دمشق، 2011م

البروتوكول و خدمة الزبائن







الأبير مدان جومة البقد في العاملات ميسو التميين الديني، طنكس، 402 5 405 500 1920. علي 4962 77 5651920 مين 4962 اليوني 1127 جبل المبرين الشرقي

الأراث مناو بالإنها الأرنية على اللك ولها النهاف عابل الها الرامات لهم زاهم حسره فلهاري

www.muj-arabi-pub.com

E-mail info@muj-arabi-pub.com moj_pub@yahoo.com